

SESIONES ORDINARIAS

2013

ORDEN DEL DÍA N° 2746

COMISIONES DE LEGISLACIÓN DEL TRABAJO
Y DE COMUNICACIONES E INFORMÁTICA

Impreso el día 27 de noviembre de 2013

Término del artículo 113: 6 de diciembre de 2013

SUMARIO: **Estatuto** para los Teleoperadores de Centros de Atención de Llamadas. **Larroque, Mendoza (M. S.), De Pedro, Recalde, Depetri, Fernández Sagasti, Santillán, Pietragalla Corti, Cleri y Alonso (M.L.)**. (5.047-D.-2013.)

- I. **Dictamen de mayoría.**
- II. **Dictamen de minoría.**

I

Dictamen de mayoría

Honorable Cámara:

Las comisiones de Legislación del Trabajo y de Comunicaciones e Informática han considerado el proyecto de ley del señor diputado Larroque y otros señores diputados, sobre la creación de un estatuto para los teleoperadores de centros de atención de llamadas y han tenido a la vista el proyecto de ley (expediente 6.699-D.-13) del señor diputado Comi y otros señores diputados sobre el mismo tema; y, por las razones expuestas en el informe que se acompaña y la que dará el miembro informante, aconsejan la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados,...

ESTATUTO PARA LOS TELEOPERADORES
DE CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS*Disposiciones generales*

Artículo 1° – *Objeto*. El presente estatuto regirá las relaciones laborales que se entablen en el sector privado entre los teleoperadores y sus empleadores por el trabajo que se preste en los centros de atención de llamadas.

Art. 2° – *Ámbito de aplicación personal*. A los fines del presente, se considera teleoperador a toda persona que desempeñe tareas de atención, recepción o emisión de conexiones telefónicas o telemáticas o por cualquier otro medio tecnológico; para recepción de reclamos o denuncias; recepción de solicitudes de información o asesoramiento sobre aspectos técnicos, comerciales o administrativos; venta y promoción de productos o servicios; contactos de fidelización de clientes; realización de encuestas e investigaciones de mercadeo; o cualquier otro servicio que se proporcione a través de los medios indicados.

Art. 3° – *Ámbito de aplicación territorial*. Las disposiciones de esta ley serán aplicables en todos los centros de atención de llamadas que desempeñen su actividad en el territorio de la República Argentina, ya sea que actúen como entes especializados en el rubro o como unidades técnicas de ejecución incorporadas dentro de una institución, o empresa, incluidos también los que recepten o emitan llamadas desde o hacia el exterior del país.

Los teleoperadores que presten sus servicios en dichos centros de atención se registrarán por el presente estatuto, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él, en tanto se ejecute en su territorio.

Las empresas ubicadas en la República Argentina que, por sí o a través de terceros, brinden a clientes, usuarios o consumidores los servicios indicados en el artículo 2°, deberán prestar los mismos exclusivamente con teleoperadores que se encuentren dentro del territorio de la República Argentina, aún cuando los mismos receptan o emitan contactos desde o hacia el exterior del país.

Art. 4° – *Jornada de trabajo*. La jornada de trabajo diaria no podrá exceder de seis (6) horas, y será equivalente, en cuanto a condiciones, escala salarial y demás cláusulas que se pacten individualmente, a la

jornada establecida en la ley 11.544 o a la establecida por convenio colectivo.

El trabajo prestado por el teleoperador no podrá exceder de cinco (5) días por semana.

Art. 5° – *Horas nocturnas.* La jornada de trabajo íntegramente nocturna no podrá exceder de cinco (5) horas y treinta (30) minutos, entendiéndose por tal la que se cumpla entre la hora veintiuna (21) de un día y la hora seis (6) del siguiente. Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas se reducirá proporcionalmente la jornada o se pagarán los minutos de exceso como tiempo suplementario según las pautas del artículo 201 de la ley 20.744 (t. o. 1976).

Art. 6° – *Descansos.* El trabajo prestado por el teleoperador estará sometido a los siguientes descansos:

- a) *Descanso hebdomadario:* el empleador deberá proceder de forma tal que a cada trabajador le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos (2) fines de semana por mes trabajado. Este precepto no se aplicará a aquellos trabajadores que desempeñen exclusivamente sus tareas los fines de semana;
- b) *Descanso durante la jornada diaria:* el trabajador gozará de un descanso de quince (15) minutos cada dos (2) horas efectivamente trabajadas;
- c) *Descanso compensatorio:* el trabajador que por razones de servicio deba trabajar en feriados nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del ciento por ciento (100%);
- d) *Pausa entre llamadas:* los sistemas de comunicaciones deberá garantizar una pausa mínima de quince (15) segundos entre llamadas, a los efectos de permitir el descanso del teleoperador;
- e) *Descanso entre jornadas:* el trabajador gozará entre jornada y jornada de un descanso mínimo de doce (12) horas.

Art. 7° – *Licencia por exámenes.* El teleoperador gozará de dos (2) días corridos por examen, con un máximo de veinte (20) días por año calendario. El beneficio se otorgará a estudiantes de instituciones de nivel medio y superior, públicas y/o privadas reconocidas oficialmente.

Art. 8° – *Remuneración.* El teleoperador percibirá una remuneración fija que no podrá ser en ningún caso inferior al salario mínimo vital y móvil o al salario básico establecido en el convenio colectivo, si éste fuere superior.

Art. 9° – *Incentivos y comisiones.* Para el caso de que se pacten incentivos o comisiones, los mismos deberán sumarse al salario y adicionales establecidos por la legislación y convenios colectivos, debiendo ser fijados por escrito y pudiendo ser modificados posteriormente siempre que otorguen condiciones más beneficiosas para el trabajador.

Art. 10 – *Salario por día de descanso no gozado.* Queda prohibida la ocupación del teleoperador desde las trece (13) horas del día sábado hasta las veinticuatro (24) horas del día domingo, salvo los casos de excepción que la reglamentación prevea, en cuyo caso el trabajador gozará de un descanso compensatorio en la semana siguiente, de goce íntegro y continuado entre las trece (13) horas y las veinticuatro (24) horas del día siguiente.

Cuando el teleoperador prestare servicios entre las trece (13) horas del día sábado y las veinticuatro (24) horas del día domingo, medie o no autorización, sea por las circunstancias previstas en el artículo 203 de la ley 20.744 o por estar comprendido en las excepciones que con carácter permanente o transitorio se dicten, el empleador estará obligado a abonar el salario habitual con el ciento por ciento (100%) de recargo, sin perjuicio de su obligación de otorgar franco compensatorio.

Art. 11. – *Franco compensatorio.* En el caso en que el trabajador prestare servicio conforme el artículo anterior, el empleador estará obligado a otorgar el franco compensatorio en la semana siguiente, con las modalidades dispuestas en el artículo 204 de la ley 20.744. Su omisión será considerada infracción grave de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3° del anexo II de la ley 25.212 y sancionada conforme se establece en dicha normativa.

El trabajador podrá disponer por sí el goce del franco compensatorio omitido a partir de la semana subsiguiente y hasta la extinción del vínculo laboral, previa comunicación formal de ello efectuada con anticipación no menor de veinticuatro (24) horas a su efectivo goce y con indicación de su extensión en caso de acumulación de francos no gozados.

Si a la extinción del vínculo quedaran subsistentes francos compensatorios pendientes de goce, el trabajador tendrá derecho a percibir los salarios pertinentes con un incremento del ciento por ciento (100%).

Art. 12. – *Capacitación.* El empleador dispondrá la realización de programas de capacitación continua con la finalidad de atender las necesidades de preparación de su personal, los cambios tecnológicos, la reestructuración funcional o por servicios, exigidas para la evolución y el desarrollo de sus tareas. Asimismo, el empleador deberá proveer al trabajador con la información necesaria para atender las medidas de seguridad y la correcta utilización de los elementos de trabajo que le sean dados.

La concurrencia a las actividades de capacitación y entrenamiento correspondientes tendrá carácter obligatorio para los trabajadores designados.

El período mediante el cual el trabajador estuviere afectado a tareas de capacitación, aún cuando sea para comenzar a prestar el servicio designado, devengará derecho a percibir remuneración y se desarrollará respetando las horas máximas de jornada laboral y las condiciones establecidas en el presente estatuto.

Art. 13. – *Infraestructura y condiciones ambientales.* Los establecimientos en los cuales se desarrolle la actividad del teleoperador deberán respetar condiciones de seguridad ambientales, como asimismo deberán proveer al empleado los elementos necesarios a los efectos de que éstos puedan desarrollar su tarea en condiciones seguras, salubres y que respetan la integridad del mismo.

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social designará al organismo de contralor del presente Estatuto, el que deberá además establecer los parámetros mínimos de higiene y seguridad ambiental.

Art. 14. – *Proceso y control de trabajo.* El empleador deberá comunicar al teleoperador, al inicio de la relación laboral, el tiempo máximo fijado por llamada. El mismo podrá ser modificado posteriormente, debiendo ser definido en función de la tarea asignada, la antigüedad y la experiencia del teleoperador. Dicha modificación deberá ser previamente notificada al trabajador. A los fines del establecimiento del límite de duración máxima de las llamadas, se garantiza la efectiva participación de la asociación profesional de trabajadores de la actividad.

La supervisión o control del trabajo mediante escuchas deberá ser comunicada previamente al trabajador y tendrá únicamente fines correctivos, no pudiendo en ningún caso aplicarse reducciones salariales.

Art. 15. – *Exámenes médicos.* El teleoperador deberá someterse a los exámenes médicos que se detallan:

- a) Examen preocupacional, tomando en cuenta las exigencias del puesto, el que deberá incluir como mínimo, la realización de estudios visuales y auditivos;
- b) Exámenes médicos anuales, los cuales consistirán en examen clínico completo, audiometría, examen de la vista, examen neuropsiquiátrico y psicológico, electroencefalograma, análisis de orina, radiografía de tórax y columna, sin perjuicio de otros que el organismo de contralor determine.

Será obligatorio para el empleador entregar al trabajador copia de los exámenes citados sin requerimiento previo. Dicha información constituirá el legajo médico del trabajador.

Art. 16. – *Riesgos del trabajo.* Dentro de los noventa (90) días a partir de la publicación de la presente, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, en consulta con la asociación profesional de trabajadores de la actividad, deberá establecer disposiciones relativas a los riesgos específicos del trabajo de los teleoperadores, sin perjuicio de las exigencias contenidas en la legislación vigente.

Art. 17. – *Disposiciones aplicables.* Salvo colisión con lo establecido por el presente, se declaran aplicables las disposiciones establecidas por ley 20.744 (t. o. 1976) y convenios colectivos que regulen la actividad

en cuanto importen conceder mayores beneficios al trabajador.

Art. 18. – *Período de adecuación.* Los centros de atención de llamadas tendrán noventa (90) días para adecuar su situación a lo establecido por la presente ley.

Art. 19. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Sala de las comisiones, 19 de noviembre de 2013.

Héctor P. Recalde. – Mario N. Oporto. – Carmen R. Nebreda. – Herman H. Avoscan. – Omar F. Plaini. – Raúl E. Barrandeguy. – Alicia M. Ciciliani. – Ricardo O. Cuccovillo. – Alfredo C. Dato. – Eduardo E. De Pedro. – Edgardo F. Depetri. – Osvaldo E. Elorriaga. – Anabel Fernández Sagasti. – Carlos E. Gdansky. – Graciela M. Giannettasio. – Mónica E. Gutiérrez. – Gastón Harispe. – Griselda N. Herrera. – Andrés Larroque. – Stella M. Leverberg. – Mayra S. Mendoza. – Walter M. Santillán. – Julio R. Solanas. – Javier H. Tineo. – Walter R. Wayar. – María E. Zamarreño.

Disidencia parcial:

Miguel Á. Giubergia. – Daniel R. Kroneberger. – Héctor H. Piemonte. – Eduardo Santín. – Bernardo J. Biella Calvet.

FUNDAMENTOS DE LA DISIDENCIA PARCIAL DEL SEÑOR DIPUTADO PIEMONTE

Honorable Cámara:

Transcribo la disidencia parcial, que entiendo debería ser tomada en cuenta por no encontrarse incorporados al texto del dictamen de mayoría.

Estoy plenamente de acuerdo con el propósito y finalidades que impulsan al proyecto que se encuentra en tratamiento. Las normas que en la actualidad se imponen para este sector de trabajadores, requiere de los sustanciales cambios que se pretenden corregir con esta iniciativa. Es un trabajo caracterizado por su insalubridad, con tareas repetitivas y sedentarias, con un desgaste muy alto en los trabajadores, los que sufren invariablemente sus consecuencias en una manifiesta irritabilidad e intolerancia, y un altísimo grado de estrés. Una labor que provoca y agudiza problemas cervicales y visuales. Todas circunstancias que se agravan en un marco de condiciones ambientales inadecuadas. Este es un sector de trabajadores, que además sufren, la alta tasa de rotación en los puestos y horarios de trabajo, lo que sumado a las condiciones de precariedad en que trabajan, sin regulación legal ni convencional, evidencian condiciones de trabajo que lindan la explotación.

Por todo lo dicho, el proyecto debe ser acompañado. No obstante ello adolece de un grave defecto, el proyecto traído a esta comisión, no alcanza a la totalidad

de los trabajadores que prestan esta tarea. En efecto, la iniciativa se limita a brindar un régimen tuitivo exclusivamente a los trabajadores del sector privado. Tal directriz, se encuentra plasmada en el artículo 1º, que expresa: “El presente estatuto regirá las relaciones laborales que se entablen en el sector privado entre los teleoperadores y sus empleadores por el trabajo que se preste en los centros de atención de llamadas”.

Un número importante de teleoperadores, desarrollan estas actividades en diferentes ámbitos del Estado. Tanto en ANSES, como en AFIP, en distintos bancos de naturaleza estatal, además de numerosos trabajadores que prestan servicios para las jurisdicciones provinciales y en muchos municipios en nuestra república, quedarían fuera de las normas protectoras y justas que se promocionan en este proyecto.

No existe ninguna razón que justifique la exclusión de los trabajadores estatales. Y muy por el contrario, principios fundantes del derecho, como la igualdad ante la ley, impiden un tratamiento discriminatorio hacia estos. La supremacía de los artículos 14 bis, 16 y 75, inciso 22, de la Constitución Nacional, obligan a esta corrección (artículo 31 de la Constitución Nacional).

En concordancia con lo expresado, entendemos que la redacción con que debería ser sancionado el artículo 1º de esta iniciativa es la siguiente: “El presente estatuto regirá las relaciones laborales que se entablen en el sector estatal y en el sector privado, entre los teleoperadores y sus empleadores, por el trabajo que se preste en los centros de atención de llamadas”.

Horacio H. Piemonte.

INFORME

Honorable Cámara:

Las comisiones de Legislación del Trabajo y de Comunicaciones e Informática han considerado el proyecto de ley del señor diputado Larroque y otros señores diputados, sobre la creación de un estatuto para los teleoperadores de centros de atención de llamadas y han tenido a la vista el proyecto de ley del señor diputado Comi (expediente 6.699- D.-13) y otros señores diputados sobre el mismo tema. Luego de su estudio resuelven despacharlo favorablemente con las modificaciones propuestas en el dictamen que antecede.

Andrés Larroque.

II

Dictamen de minoría

Honorable Cámara:

Las comisiones de Legislación del Trabajo y de Comunicaciones e Informática han considerado el proyecto de ley del señor diputado Larroque y otros, sobre la creación de un estatuto para los teleoperadores

de centros de atención de llamadas (expediente 5.047-D.-2013) y han tenido a la vista el proyecto de ley del señor diputado Comi y otros (expediente 6.699-D.-13) sobre el mismo tema; y por las razones expuestas en el informe que se acompaña y las que dará el miembro informante, aconsejan la sanción del siguiente

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados, ...

LEY PARA LOS TELEOPERADORES DE CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTERS)

Artículo 1º – *Objeto.* La presente ley regirá en todo el territorio de la Nación, las relaciones laborales que se entablen en el sector público y privado entre los teleoperadores y sus empleadores por el trabajo que se preste en los centros de atención de llamadas, también denominados como *call centers*.

Art. 2º – *Ámbito de aplicación personal.* A los fines del presente, se considera teleoperador a toda persona que desempeñe exclusiva o principalmente tareas de atención, recepción o emisión de conexiones telefónicas o telemáticas para recepción de reclamos o denuncias; recepción de solicitudes de información o asesoramiento sobre aspectos técnicos, comerciales o administrativos; venta y promoción de productos o servicios; contactos de fidelización de clientes; realización de encuestas e investigaciones de mercadeo.

Art. 3º – *Ámbito de aplicación territorial.* Las disposiciones de esta ley serán aplicables en todos los centros de atención de llamadas que desempeñen su actividad en el territorio de la República Argentina, ya sea que actúen como entes especializados en el rubro o como unidades funcionales incorporadas dentro de una institución, organismo o empresa, incluidos también los que reciben o emitan llamadas desde o hacia el exterior del país.

Los teleoperadores que presten sus servicios en dichos centros de atención se regirán por la presente ley, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él, en tanto se ejecute en su territorio.

Art. 4º – *Jornada de trabajo.* La jornada de trabajo diaria no podrá exceder de seis (6) horas o a la establecida por convenio colectivo de trabajo. El trabajo prestado por el teleoperador no podrá exceder de seis (6) días por semana.

Art. 5º – *Horas nocturnas.* La jornada de trabajo íntegramente nocturna no podrá exceder de cinco (5) horas y treinta (30) minutos, entendiéndose por tal la que se cumpla entre la hora veintiuna (21) de un día y la hora seis (6) del siguiente. Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas se reducirá proporcionalmente la jornada o se pagarán los minutos de exceso como tiempo suplementario según las pautas del artículo 201 de la ley 20.744.

Art. 6° – *Descansos*. El trabajo prestado por el teleoperador estará sometido a los siguientes descansos:

- a) *Descanso hebdomadario*: el empleador deberá proceder de forma tal que a cada trabajador le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos (2) fines de semana por mes trabajado. Este precepto no se aplicará a aquellos trabajadores que desempeñen exclusivamente sus tareas los fines de semana;
- b) *Descanso durante la jornada diaria*: el trabajador gozará de un descanso de quince (15) minutos cada dos (2) horas efectivamente trabajadas;
- c) *Descanso compensatorio*: el trabajador que por razones del servicio deba trabajar en feriados nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del ciento por ciento (100%);
- d) *Pausa entre llamadas*: los sistemas de comunicaciones deberá garantizar una pausa mínima de quince (15) segundos entre llamadas, a los efectos de permitir el descanso del teleoperador;
- e) *Descanso entre jornadas*: el trabajador gozará entre jornada y jornada de un descanso mínimo de doce (12) horas.

Art. 7° – *Licencia por examen*. El teleoperador gozará de dos (2) días corridos por examen, con un máximo de veinte (20) días por año calendario. El beneficio se otorgará exclusivamente a estudiantes de instituciones de nivel medio y superior, públicas y/o privadas reconocidas oficialmente.

Art. 8° – *Remuneración*. El teleoperador percibirá una remuneración fija que no podrá ser en ningún caso inferior al salario mínimo vital y móvil o al salario básico establecido en el convenio colectivo, si este fuere superior, en forma proporcional a las horas trabajadas.

Art. 9° – *Salario por día de descanso no gozado*. Queda prohibida la ocupación del teleoperador desde las trece (13) horas del día sábado hasta las veinticuatro (24) horas del día domingo, salvo los casos de excepción que las leyes o reglamentos prevean, en cuyo caso el trabajador gozará de un descanso compensatorio en la semana siguiente, de goce íntegro y continuado entre las trece (13) horas y las veinticuatro (24) horas del día siguiente.

Cuando el teleoperador prestare servicios entre las trece (13) horas del día sábado y las veinticuatro (24) horas del día domingo, medie o no autorización, sea por las circunstancias previstas en el artículo 203 de la ley 20.744 o por estar comprendido en las excepciones que con carácter permanente o transitorio se dicten, el empleador estará obligado a abonar el salario habitual con el ciento por ciento (100%) de recargo.

Art. 10. – *Capacitación*. El empleador dispondrá la realización de programas de capacitación continua con la finalidad de atender las necesidades de preparación de su personal, los cambios tecnológicos, la reestructuración funcional o por servicios, exigidas para la

evolución y el desarrollo de sus tareas. Asimismo, el empleador deberá proveer al trabajador con la información necesaria para atender las medidas de seguridad y la correcta utilización de los elementos de trabajo que le sean dados.

La concurrencia a las actividades de capacitación y entrenamiento correspondientes tendrá carácter obligatorio para los trabajadores designados.

El período mediante el cual el trabajador estuviere afectado a tareas de capacitación, aún cuando sea para comenzar a prestar el servicio designado, devengará derecho a percibir remuneración.

Art. 11. – *Infraestructura y condiciones ambientales*. Los establecimientos en los cuales se desarrolle la actividad del teleoperador deberán respetar condiciones de seguridad ambientales, como asimismo deberán proveer al empleado los elementos necesarios a los efectos de que éstos puedan desarrollar su tarea en condiciones seguras, salubres y que respetan la integridad del mismo.

Deberá designarse por la autoridad correspondiente, un organismo de contralor que establezca los parámetros mínimos de higiene y seguridad ambiental como asimismo para que proceda a controlar su efectivo cumplimiento.

Art. 12. – *Control de trabajo*. La supervisión o control del trabajo mediante escuchas deberá ser comunicada previamente al trabajador y tendrá únicamente fines correctivos, no pudiendo en ningún caso aplicarse reducciones salariales.

Art. 13. – *Exámenes médicos*. El teleoperador deberá someterse obligatoriamente a los exámenes médicos que se detallan:

- a) Examen preocupacional, tomando en cuenta las exigencias del puesto, el que deberá incluir mínimamente la realización de estudios visuales y auditivos;
- b) Exámenes médicos anuales, los cuales consistirán en examen clínico completo, audiometría, examen de la vista, examen neuropsiquiátrico y psicológico, electroencefalograma, análisis de orina, radiografía de tórax y columna, sin perjuicio de otros que se estime corresponder.

Será obligatorio para el empleador entregar al trabajador copia de los exámenes citados sin requerimiento previo. Dicha información constituirá el legajo médico del trabajador.

Art. 14. – *Riesgos del trabajo*. Dentro de los noventa (90) días a partir de la publicación de la presente, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo deberá establecer disposiciones relativas a los riesgos específicos del trabajo de los teleoperadores, sin perjuicio de las exigencias contenidas en la legislación vigente.

Asimismo, dentro del mismo plazo, el Poder Ejecutivo nacional deberá incorporar las enfermedades profesionales que se deriven de las tareas particulares

desarrolladas por el teleoperador o de las condiciones en las cuales se desempeña la actividad, que se estime corresponder, al listado previsto en el apartado 2 a) del artículo 6° de la ley 24.557.

Art. 15. – *Disposiciones aplicables.* Salvo colisión con lo establecido por el presente, se declaran aplicables las disposiciones establecidas por ley 20.744 y convenios colectivos que regulen la actividad en cuanto importen conceder mayores beneficios al trabajador.

Art. 16. – *Período de adecuación.* Las empresas tendrán noventa (90) días para adecuar su situación a lo establecido por la presente ley.

Sala de las comisiones, 19 de noviembre de 2013.

Federico Pinedo. – Enrique L. Thomas.

INFORME

Honorable Cámara:

La regulación legal de la actividad de los teleoperadores debe tener por objetivo su fomento y desarrollo, como fuente generadora de empleos, y organizada en función de la actividad económica de la empresa, dotada del dinamismo propio que le otorga la celebración de convenios colectivos de trabajo, desaconsejando la doctrina su estratificación como estatuto.

La distinción fundada en la sola persona del empleador constituiría un criterio que no respeta la igualdad normativa frente a la misma realidad, por lo cual deben quedar comprendidos, dentro del alcance de la norma, los teleoperadores del sector público, no siendo ajustada al orden público laboral la discriminación en estudio.

La norma que proponemos delimita adecuadamente qué debe entenderse por teleoperador, excluyendo todas aquellas actividades en las que media el uso de tecnologías telemáticas o telefónicas pero no como objeto principal y/o exclusivo de la labor, dando prevalencia al criterio objetivo de la actividad.

La jornada de trabajo propuesta es la de menor escala según la jornada promedio en el derecho comparado y se ajusta al Convenio Colectivo de Trabajo, a saber, el acuerdo paritario homologado por resolución 782/2010 en su artículo 8° indica: “Ratificando las condiciones especiales en las cuales desarrollan su actividad los trabajadores que se desempeñan en las empresas de servicios de *call center* para terceros y conforme las previsiones del artículo 198 LCT las partes convienen que dichas empresas podrán contratar personal para prestar éstas tareas en un régimen de jornada laboral de hasta seis días por semana, laborables de 6 horas diarias corridas y hasta un tope de 36 horas semanales. Consecuentemente, la hora que exceda del presente régimen de jornada deberá ser considerada hora extra y abonarse con el recargo de ley. El salario, en tales casos, se liquidará conforme al régimen de jornada acordada”.

El proyecto propone cuidar la dinámica del sector y su capacidad generadora de empleo, otorgando un marco que es celoso de los derechos de los trabajadores teleoperadores, pero que no se desentiende de la necesidad que la Argentina tiene de estabilizar las empresas de teleoperación radicadas en el país y de estimular a que lleguen otras tantas que desarrollen su objeto en la Argentina con empleo argentino.

Enrique L. Thomas.

ANTECEDENTE

PROYECTO DE LEY

El Senado y Cámara de Diputados, ...

ESTATUTO PARA LOS TELEOPERADORES DE CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS (CALL CENTERS)

Disposiciones generales

Art. 1° – *Objeto.* El presente estatuto regirá las relaciones laborales que se entablen en el sector privado entre los teleoperadores y sus empleadores por el trabajo que se preste en los centros de atención de llamadas, también denominados *call centers*.

Art. 2° – *Ámbito de aplicación personal.* A los fines del presente, se considera teleoperador a toda persona que desempeñe tareas de atención, recepción o emisión de conexiones telefónicas o telemáticas para recepción de reclamos o denuncias; recepción de solicitudes de información o asesoramiento sobre aspectos técnicos, comerciales o administrativos; venta y promoción de productos o servicios; contactos de fidelización de clientes; realización de encuestas e investigaciones de mercadeo; o cualquier otro servicio que se proporcione a través de medios telefónicos o telemáticos.

Art. 3° – *Ámbito de aplicación territorial.* Las disposiciones de esta ley serán aplicables en todos los centros de atención de llamadas que desempeñen su actividad en el territorio de la República Argentina, ya sea que actúen como entes especializados en el rubro o como unidades funcionales incorporadas dentro de una institución, organismo o empresa, incluidos también los que reciben o emitan llamadas desde o hacia el exterior del país.

Los teleoperadores que presten sus servicios en dichos centros de atención se regirán por el presente Estatuto, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él, en tanto se ejecute en su territorio.

Art. 4° – *Jornada de trabajo.* La jornada de trabajo diaria no podrá exceder de seis (6) horas, y será equivalente, en cuanto a condiciones, escala salarial y demás cláusulas que se pacten individualmente, a la jornada establecida en la ley 11.544 o a la establecida por convenio colectivo.

El trabajo prestado por el teleoperador no podrá exceder de cinco (5) días por semana.

Art. 5° – *Horas nocturnas*. La jornada de trabajo íntegramente nocturna no podrá exceder de cinco (5) horas y treinta (30) minutos, entendiéndose por tal la que se cumpla entre la hora veintiuna (21) de un día y la hora seis (6) del siguiente. Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas se reducirá proporcionalmente la jornada o se pagarán los minutos de exceso como tiempo suplementario según las pautas del artículo 201 de la ley 20.744 (t. o. 1976).

Art. 6° – *Descansos*. El trabajo prestado por el teleoperador estará sometido a los siguientes descansos:

- a) *Descanso hebdomadario*: el empleador deberá proceder de forma tal que a cada trabajador le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos (2) fines de semana por mes trabajado. Este precepto no se aplicará a aquellos trabajadores que desempeñen exclusivamente sus tareas los fines de semana;
- b) *Descanso durante la jornada diaria*: el trabajador gozará de un descanso de quince (15) minutos cada dos (2) horas efectivamente trabajadas;
- c) *Descanso compensatorio*: el trabajador que por razones de servicio deba trabajar en feriados nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del ciento por ciento (100%);
- d) *Pausa entre llamadas*: los sistemas de comunicaciones deberá garantizar una pausa mínima de quince (15) segundos entre llamadas, a los efectos de permitir el descanso del teleoperador;
- e) *Descanso entre jornadas*: el trabajador gozará entre jornada y jornada de un descanso mínimo de doce (12) horas.

Art. 7° – *Licencia por exámenes*. El teleoperador gozará de dos (2) días corridos por examen, con un máximo de veinte (20) días por año calendario. El beneficio se otorgará a estudiantes de instituciones de nivel medio y superior públicas y/o privadas reconocidas oficialmente.

Art. 8° – *Remuneración*. El teleoperador percibirá una remuneración fija que no podrá ser en ningún caso inferior al salario mínimo vital y móvil o al salario básico establecido en el convenio colectivo, si éste fuere superior.

Art. 9° – *Incentivos y comisiones*. Para el caso de que se pacten incentivos o comisiones, los mismos deberán sumarse al salario y adicionales establecidos por la legislación y convenios colectivos, debiendo ser fijados por escrito y pudiendo ser modificados posteriormente siempre que otorguen condiciones más beneficiosas para el trabajador.

Art. 10. – *Salario por día de descanso no gozado*. Queda prohibida la ocupación del teleoperador desde las trece (13) horas del día sábado hasta las veinti-

cuatro (24) horas del día domingo, salvo los casos de excepción que la reglamentación prevea, en cuyo caso el trabajador gozará de un descanso compensatorio en la semana siguiente, de goce íntegro y continuado entre las trece (13) horas y las veinticuatro (24) horas del día siguiente.

Cuando el teleoperador prestare servicios entre las trece (13) horas del día sábado y las veinticuatro (24) horas del día domingo, medie o no autorización, sea por las circunstancias previstas en el artículo 203 de la ley 20.744 o por estar comprendido en las excepciones que con carácter permanente o transitorio se dicten, el empleador estará obligado a abonar el salario habitual con el ciento por ciento (100%) de recargo, sin perjuicio de su obligación de otorgar franco compensatorio.

Art. 11. – *Franco compensatorio*. En el caso en que el trabajador prestare servicio conforme el artículo anterior, el empleador estará obligado a otorgar el franco compensatorio en la semana siguiente, con las modalidades dispuestas en el artículo 204 de la ley 20.744. Su omisión será considerada infracción grave de conformidad con lo dispuesto por el artículo 3° del anexo II de la ley 25.212 y sancionada conforme se establece en dicha normativa.

El trabajador podrá disponer por sí el goce del franco compensatorio omitido a partir de la semana subsiguiente y hasta la extinción del vínculo laboral, previa comunicación formal de ello efectuada con anticipación no menor de veinticuatro (24) horas a su efectivo goce y con indicación de su extensión en caso de acumulación de francos no gozados.

Si a la extinción del vínculo quedaran subsistentes francos compensatorios pendientes de goce, el trabajador tendrá derecho a percibir los salarios pertinentes con un incremento del ciento por ciento (100%).

Art. 12. – *Capacitación*. El empleador dispondrá la realización de programas de capacitación continua con la finalidad de atender las necesidades de preparación de su personal, los cambios tecnológicos, la reestructuración funcional o por servicios, exigidas para la evolución y el desarrollo de sus tareas. Asimismo, el empleador deberá proveer al trabajador con la información necesaria para atender las medidas de seguridad y la correcta utilización de los elementos de trabajo que le sean dados.

La concurrencia a las actividades de capacitación y entrenamiento correspondientes tendrá carácter obligatorio para los trabajadores designados.

El período mediante el cual el trabajador estuviere afectado a tareas de capacitación, aún cuando sea para comenzar a prestar el servicio designado, devengará derecho a percibir remuneración y se desarrollará respetando las horas máximas de jornada laboral y las condiciones establecidas en el presente estatuto.

Art. 13. – *Infraestructura y condiciones ambientales*. Los establecimientos en los cuales se desarrolle la actividad del teleoperador deberán respetar condiciones de seguridad ambientales, como asimismo deberán

proveer al empleado los elementos necesarios a los efectos de que éstos puedan desarrollar su tarea en condiciones seguras, salubres y que respetan la integridad del mismo.

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social designará al organismo de contralor del presente estatuto, el que deberá además establecer los parámetros mínimos de higiene y seguridad ambiental.

Art. 14. – *Proceso y control de trabajo.* El empleador deberá comunicar al teleoperador, al inicio de la relación laboral, el tiempo máximo fijado por llamada. El mismo podrá ser modificado posteriormente, debiendo ser definido en función de la tarea asignada, la antigüedad y la experiencia del teleoperador. Dicha modificación deberá ser previamente notificada al trabajador. A los fines del establecimiento del límite de duración máxima de las llamadas, se garantiza la efectiva participación de la asociación profesional de trabajadores de la actividad.

La supervisión o control del trabajo mediante escuchas deberá ser comunicada previamente al trabajador y tendrá únicamente fines correctivos, no pudiendo en ningún caso aplicarse reducciones salariales.

Art. 15. – *Exámenes médicos.* El teleoperador deberá someterse a los exámenes médicos que se detallan:

- a) Examen preocupacional, tomando en cuenta las exigencias del puesto, el que deberá incluir como mínimo, la realización de estudios visuales y auditivos;
- b) Exámenes médicos anuales, los cuales consistirán en examen clínico completo, audiometría, examen de la vista, examen neuropsiquiátrico y

psicológico, electroencefalograma, análisis de orina, radiografía de tórax y columna, sin perjuicio de otros que el organismo de contralor determine.

Será obligatorio para el empleador entregar al trabajador copia de los exámenes citados sin requerimiento previo. Dicha información constituirá el legajo médico del trabajador.

Art. 16. – *Riesgos del trabajo.* Dentro de los noventa (90) días a partir de la publicación de la presente, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo deberá establecer disposiciones relativas a los riesgos específicos del trabajo de los teleoperadores, sin perjuicio de las exigencias contenidas en la legislación vigente.

Art. 17. – *Disposiciones aplicables.* Salvo colisión con lo establecido por el presente, se declaran aplicables las disposiciones establecidas por ley 20.744 (t. o. 1976) y convenios colectivos que regulen la actividad en cuanto importen conceder mayores beneficios al trabajador.

Art. 18. – *Período de adecuación.* Los centros de atención de llamadas tendrán noventa (90) días para adecuar su situación a lo establecido por la presente ley.

Art. 19. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Andrés Larroque. – Horacio Pietragalla Corti. – María L. Alonso. – Edgardo F. Depetri. – Walter M. Santillán. – Mayra S. Mendoza. – Eduardo E. De Pedro. – Marcos Cleri. – Héctor P. Recalde. – Anabel Fernández Sagasti.

Suplemento