

SESIONES ORDINARIAS

2014

ORDEN DEL DÍA N° 210

COMISIONES DE LEGISLACIÓN DEL TRABAJO
Y DE COMUNICACIONES E INFORMÁTICA

Impreso el día 30 de mayo de 2014

Término del artículo 113: 10 de junio de 2014

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

- I. **Dictamen de mayoría.**
- II. **Dictamen de minoría.**
- III. **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 del señor diputado Comi y otros señores diputados (expediente 6.699-D.-13) 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 recepcionen 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.

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, aun cuando los mismos recepcionen o emitan contactos desde o hacia el exterior del país.

La violación a lo dispuesto en el párrafo precedente será considerado falta muy grave en los términos previstos en el artículo 4° del anexo II del Pacto Federal

del Trabajo aprobado por la ley 25.212. A los efectos de la cuantificación de la multa a aplicar la autoridad de aplicación efectuará la estimación de la cantidad de teleoperadores necesarios para cumplir con el servicio prestado.

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, ni se podrán realizar horas suplementarias o extraordinarias, con la excepción de lo dispuesto en el artículo 89 de la ley 20.744.

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) *Feriatos nacionales*: el trabajador que por razones de servicio deba trabajar en feriatos nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del ciento por ciento (100%);
- d) *Pausa entre llamadas*: los sistemas de comunicaciones deberán 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 por la jornada de trabajo establecida en el artículo 4° de la presente 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, para la jornada completa.

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.

Los teleoperadores contratados para trabajar solamente los sábados y domingos percibirán la remuneración correspondiente con un cincuenta por ciento (50 %) de recargo.

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 quedarán 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.

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. 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 y aceptada por el trabajador. A los fines del establecimiento del límite de duración máxima de las llamadas, se garantizará 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 empleador tiene la obligación de realizar los exámenes médicos que se detallan y el teleoperador someterse a los mismos:

- 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, 28 de mayo de 2014.

Héctor P. Recalde. – Mario N. Oporto. – Juan D. González. – Mónica G. Contrera. – Liliana A. Mazure. – Juan F. Moyano. – Jorge R. Barreto. – Guillermo R. Carmona. – Osvaldo E. Elorriaga. – Anabel Fernández Sagasti. – Carlos E. Gdansky. – Mónica E. Gutiérrez. – Gastón Harispe. – Griselda N. Herrera. – Evita N. Isa. – Andrés Larroque. – Oscar A. Martínez. – Mayra S. Mendoza. – Juan M. Pais. – Silvia L. Risko. – Jorge Rivas. – Oscar A. Romero. – Walter M. Santillán. – Eduardo J. Seminara. – María E. Zamarreño.*

En disidencia parcial:

Víctor N. De Gennaro. – Néstor Pitrola.

En disidencia total:

Héctor R. Daher.

* Consultado el señor diputado nacional Jorge Rivas si es su voluntad firmar el presente dictamen, asintió, firmando a ruego del señor secretario de la Comisión de Legislación del Trabajo, Antonio Nicolás Pancelli.

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 y otros señores diputados (expediente 6.699-D.-13) 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 señores diputados que propone la creación de un estatuto para los teleoperadores de centros de atención de llamadas, teniendo 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, ...

**RÉGIMEN LABORAL ESPECIAL BÁSICO
DEL TELEOPERADOR**

Artículo 1° – *Objeto.* El presente estatuto regirá 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 consultas y/o contactos a terceros.

Art. 2° – *Ámbito de aplicación personal.* A los fines del presente, se considera teleoperador a toda persona que principalmente desempeñe tareas de atención, recepción o emisión de conexiones telefónicas o telemáticas o por cualquier otro medio tecnológico:

- a) Para recepción de reclamos o denuncias; recepción de solicitudes de información o urgencias relacionadas con todo tipo de servicios (salud, seguridad pública, etcétera);
- b) Para 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 funcionales incorporadas dentro de una institución, organismo o empresa, incluidos también los que recepcionen o emitan llamadas desde o hacia el exterior del país.

Los/as teleoperadores/as que presten sus servicios en la actividad telefónica se regirán por esta ley, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o fuera de él, en cuanto se ejecute en nuestro 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, aun cuando los mismos recepcionen o emitan contactos desde o hacia el exterior del país.

Art. 4° – *Jornada de trabajo.* La jornada diaria tendrá un máximo de seis (6) horas con las pausas correspondientes incluidas y de treinta y seis (36) horas semanales y será equivalente en cuanto a condiciones, escala salarial y demás cláusulas especiales que se pacten individualmente, a la jornada establecida en la ley 11.544, o a la establecida por convenio colectivo, si ésta fuera menor. No podrán realizarse horas extras.

Si el trabajador presta servicio en día feriado de pago obligatorio percibirá su jornal con el 100 % de recargo y se le acordará un franco compensatorio, teniendo en cuenta que el mismo no coincida con su franco ni con otro feriado. Esta compensación deberá ser otorgada en la semana siguiente a su realización.

Ningún trabajador deberá trabajar más de un feriado por mes.

Los trabajadores podrán mantener sus jornadas reducidas de labor, las que no podrán ser inferiores a 4 horas diarias y continuadas. En ningún caso se reducirá unilateralmente la jornada de trabajo, salvo que medie pedido del interesado y conformidad de la empresa.

Art. 5° – *Jornada nocturna.* 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.*

1. *Descanso hebdomadario:* en aquellas tareas que requieran una atención continua, el/la empleador/a deberá proceder de forma tal que a cada trabajador/a

le corresponda el goce del descanso semanal, en al menos dos (2) fines de semana por mes trabajado. Este descanso no será aplicable a los trabajadores/as que desempeñen exclusivamente sus tareas los fines de semana.

2. *Descanso durante la jornada diaria:* el/la trabajador/a gozará diariamente de un descanso de treinta (30) minutos al promediar la jornada. En caso de jornadas reducidas, el descanso será proporcional a dicha jornada.

3. *Descanso visual:* el/la trabajador/a gozará de un descanso visual de quince (15) minutos cada dos horas trabajadas. Este descanso no se compensará con el que se otorgue diariamente durante la jornada.

4. *Descanso compensatorio:* el/la trabajador/a que por razones del servicio deba trabajar en feriados nacionales, percibirá sus haberes con un incremento del ciento por ciento (100%), sin perjuicio del franco compensatorio correspondiente.

5. *Pausa entre llamadas:* los sistemas de comunicaciones deberán respetar una pausa mínima de quince (15) segundos entre llamada y llamada. Se trata de un intervalo que se debe utilizar para realizar descanso visual y/o del aparato osteoarticular y no deben ser confundidas con las de refrigerio.

6. La concurrencia a servicios sanitarios será a voluntad y necesidad del trabajador y estará por fuera de las pausas de recuperación de 15 minutos.

7. *Descanso entre jornadas:* el trabajador gozará entre jornada y jornada de un descanso mínimo de doce (12) horas.

8. Cuando la tarea sea la enunciada en el artículo 2°, tipo a), el descanso posterior a cada llamada de emergencia será establecido por cada tipo de actividad, merituando su especificidad.

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 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 éste fuere superior, en forma proporcional a las horas trabajadas.

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 excep-

ción 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.

Quando 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 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. – *Infraestructura y condiciones ambientales.*

1. *Condiciones de los edificios*

Se deberá garantizar una renovación del aire interior mediante el ingreso de aire externo a 35 renovaciones/hora/persona.

La calidad del aire interior deberá cumplir con el porcentaje máximo de CO₂ de 700 ppm por encima del valor del aire exterior, según la recomendación ASHRAE 62-2001 para el mantenimiento del confort olfativo y eliminación de los bioefluentes humanos, además de otros contaminantes como formaldehído y VOCs provenientes de pinturas, adhesivos y sanitizantes, etcétera.

El factor de ocupación a considerar será de una persona cada tres metros cuadrados (3 m²), es decir, x=3 m²/persona.

Para el resto de las oficinas o áreas de trabajo el factor de ocupación será el definido por la reglamentación según el uso.

Los equipos de aire acondicionado deberán cumplir con un mantenimiento preventivo según ley 19.587 y UNE 100012.

Para centros de atención telefónica nuevos, el edificio, las áreas de trabajo, los sectores y todo ambiente de trabajo deberán dar cumplimiento con lo que se establezca en la reglamentación.

Tanto sea para centros de atención telefónica, nuevo o existente, los medios de escape deberán ser seguros, garantizando una evacuación rápida y segura.

Los elementos de detección y control de incendios, los medios de evacuación, la formación de brigadas y los planes de actuación en emergencia y evacuación correspondientes se adecuarán conforme la legislación jurisdiccional y/o los códigos municipales que sean más favorables al trabajador.

En caso de sospecha fundada de edificio enfermo se solicitará la realización de estudios de contaminación del aire (bioaerosoles) acorde a normas y recomendaciones internacionales (OSHA Technical Manual, NIOSH Health Hazar Evaluation Program).

2. Condiciones ambientales

Ruido

Se adopta un nivel de ruido (NSCE) de 65 dB(A) ambiental como aceptable, se recomienda a efectos de confort el uso de la curva isofónica de 60 dB(A).

Adoptando niveles de satisfacción de la calidad de comunicación se recomienda valores de nivel sonoro inferiores a 55 dB(A).

Temperatura efectiva

A efectos de confort se utilizará una temperatura efectiva entre 20° y 26°, modificable dentro del rango según la temporada.

Velocidad del aire

No será superior a 0,25 m/s, homogéneo y sin corrientes a la altura del plano de trabajo en las salas para evitar bolsones de acumulación de contaminantes, sobre todo debido a las bajas velocidades que no aseguran mezcla.

El límite inferior podrá fijarse en 0,05 m/s en tanto se cumpla con el resto de los parámetros de concentración ambiental de CO₂.

Humedad relativa

Entre 40 y 70 %.

Contaminación del aire

Los contaminantes en ambientes de trabajo no podrán superar los valores establecidos en la resolución SRT 295/2003 anexo IV del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), o norma internacional reconocida que en la materia aconseje.

3. Ergonomía

En forma general será de aplicación la resolución SRT 295/2003 anexo I del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), o norma internacional reconocida que en la materia aconseje y en los puestos de trabajo la norma IRAM 3.753 para trabajos en pantalla.

4. Iluminación

Se adopta un límite admisible inferior de 300 lux en el puesto de trabajo del operador y un máximo de 750 lux evitándose reflejos y deslumbramientos.

Al respecto se diseñará la ubicación relativa de las luminarias de acuerdo al tipo de tareas que se realizan.

Cada puesto de trabajo tendrá la regulación individual de estas variables según tareas.

Las relaciones de iluminancias cumplirán con lo que se establezca en la reglamentación.

Art. 13. – *Proceso y control de trabajo.* Todos los sistemas de vigilancia del rendimiento, desempeño, productividad deben ser de conocimiento de los trabajadores, los controles del trabajo realizados por intermedio de escuchas tendrán carácter exclusivamente correctivo y serán comunicados al trabajador con antelación suficiente.

Se prohíbe la utilización de métodos de control de trabajo clandestinos.

Art. 14. – *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. La capacitación se realizará en horario de trabajo.

El período mediante el cual el trabajador estuviere afectado a tareas de capacitación, aun 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 la presente ley.

Los contenidos mínimos del plan de capacitación deben incluir:

– Información sobre los factores de riesgos derivados de su trabajo.

– Medidas preventivas a adoptar para disminuir esos riesgos en los distintos puestos de trabajo.

– Información y capacitación sobre detección temprana de síntomas de las enfermedades que pudieran relacionarse con dichos riesgos, en particular relacio-

nadas a patologías del sistema osteomusculoarticular, sobrecarga de uso de la voz, daños a la audición, salud mental, daños relacionados a la actividad visual.

– Plan de preservación de la voz.

– Modelos de diálogos que respeten micropausas y eviten sobrecarga en el uso de la voz, reducción de ruido de fondo, ingesta de agua.

– Principios de ergonomía y de utilización correcta de los dispositivos de regulación de los puestos de trabajo. Consideraciones acerca de la variabilidad postural a lo largo de la jornada y su regulación.

– Mantenimiento y limpieza de dispositivos de escucha y micrófonos de transmisión de la voz.

– Plan de contingencias, medios de evacuación y realización de simulacros.

– Capacitación eficaz sobre los puntos antes mencionados cada vez que el trabajador cambie de cuenta, campaña o tarea.

Art. 15. – *Equipos y dispositivos de comunicación.* Serán provistos por el empleador con carácter individual los micrófonos y auricular (*head set*) de manera de preservar la salud de los trabajadores evitando contagios y permitir su uso alternativo en cualquiera de los dos oídos.

Se cambiarán cuando su estado lo requiera.

El empleador debe garantizar los medios de limpieza, mantenimiento de los mismos y la guarda individual, así como también el trabajador tendrá el cuidado de esta herramienta de trabajo.

Tendrán regulación individual de nivel sonoro y estar provistos de un sistema de protección contra ruidos intensos garantizando en todo momento la inteligibilidad de los mensajes recibidos con un nivel de presión acústica máxima garantizada de 60 dB medido en interior del canal auditivo.

Los monitores deben poder regularse en forma individual en cuanto a brillo, distancia, reflejo y otros ajustes ergonómicos necesarios para la preservación del confort y la salud, utilizando ISO 9241.

La especificación de dichos dispositivos de comunicación se realizará según normas UNE 20603-1 y 2 y será aprobada por la autoridad de aplicación.

Art. 16. – *Exámenes periódicos.* El/la teleoperador/a 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) En relación a los exámenes periódicos, independientemente de los límites vigentes para ruido y movimientos repetitivos, el empleador deberá garantizar al menos una audiometría por año, una evaluación con un profesional otorrinolaringólogo para evaluar la sobrecarga de la voz, una evaluación de un profesional oftalmó-

logo y examen osteoarticular de la muñeca en orden de prevenir posibles patologías laborales, sin perjuicio de todo otro examen periódico que pudiera ser exigible conforme el/los riesgo/s a los que hallaren expuestos los trabajadores, 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. 17. – *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. 18. – *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. 19. – *Período de adecuación.* Las empresas tendrán ciento veinte (120) días para adecuar su situación a lo establecido por la presente ley.

Art. 20. – Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Sala de las comisiones, 28 de mayo de 2014.

Miguel Á. Giubergia. – Bernardo J. Biella Calvet. – Alicia M. Ciciliani. – Jorge M. D'Agostino. – Patricia V. Giménez. – Daniel R. Kroneberger. – Víctor H. Maldonado. – Julio C. Martínez. – Eduardo Santín.

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 que propone la creación de un estatuto para los teleoperadores de centros de atención de llamadas teniendo a la vista el proyecto de ley del señor diputado Comi y otros señores diputados (expediente 6.699-D.-13) sobre el mismo tema.

El dictamen en minoría que hoy presentamos tiene como finalidad crear un sistema de protección legal e integral a la actividad que desarrollan los trabajadores de los centros de llamados o *calls centers* (como son comúnmente conocidos) al que designamos como Régimen Laboral Especial Básico del Teleoperador, evitando de esta manera denominar “estatuto” ya que el mismo tiende a ceñir dentro de una regulación estática a una actividad que entre sus características, figuran la actualización y mejora permanente en los sistemas tecnológicos y/o de infraestructura.

Entendemos que dada la complejidad del tema, resulta preciso introducir algunas cuestiones que no se consideran en el expediente 5.047-D.-13 y que resultan fundamentales para los trabajadores de la actividad, ya que si bien son importantes los temas insertos en la ley, observamos que en cuanto al ámbito de infraestructura, ambiental, de capacitación, etcétera, se dejan posiblemente en manos de la reglamentación sin establecer parámetros mínimos.

En efecto, resulta necesario proteger las condiciones de salud física y psíquica en una actividad compleja como la del teleoperador/a, y para ello es preciso establecer una serie de pautas a tal efecto; máxime, si tenemos en consideración el crecimiento de la actividad, ya sea en materia de tecnología de las comunicaciones, en el creciente desarrollo en publicidad, márketing y otra serie de labores públicas y privadas que se llevan adelante a través del trabajo desempeñado por teleoperadores/as de centros de llamadas o *calls centers*.

Así, y teniendo en consideración que en nuestro país se lleva adelante con éxito un código de buenas prácticas en la provincia de Santa Fe, así como también merituando el derecho comparado, el régimen regulado en Uruguay, etcétera, entendemos que es preciso establecer estándares mínimos de regulación de la actividad en cuestión.

Es de hacer notar que, compartiendo la necesidad de legislar para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras del rubro, observamos que en el expediente 5.047-D.-13 sólo se legisla protección para el sector privado de la actividad, así, un amplio número de teleoperadores/as que laboran en la esfera estatal no son abarcados en la protección que se proyecta legislar.

Por ello son numerosos los estatales que se desempeñan en distintos organismos nacionales, provinciales y/o municipales que continuarán realizando iguales tareas que los privados pero en condiciones de inferioridad y en este sentido cabe destacar que el proyecto del expediente 5.047-D.-13 viola el principio fundamental de 'igualdad ante la Ley' al discriminar a los trabajadores del sector público; es en virtud de lo expresado que este argumento encuentra respaldo en lo establecido por los artículos 14 bis, 16, 31, 33, 75, inciso 22, de la Constitución Nacional, que impiden la discriminación de los trabajadores y trabajadores estatales.

Por ello, entendemos que el objeto del régimen laboral del teleoperador debe alcanzar a todos los trabajadores, tanto del sector estatal como del sector privado que presten actividad en estos centros de atención de llamadas o centros de atención telefónica, entendido en sentido amplio tal como lo establece el artículo 2°.

En cuanto al ámbito territorial, se debe extender a todo el territorio de la República Argentina, siendo de aplicación la ley que surja de este proyecto.

En relación a la jornada de trabajo, proponemos la de 36 horas semanales, ello así, en atención a lo establecido por los propios trabajadores en el acuerdo

paritario homologado por resolución 782/2010, así como también en la normativa internacional (por ejemplo Uruguay, 39 horas, etcétera) y es por ello que en este dictamen incorporamos una serie de medidas que mejorarán ostensiblemente las condiciones laborales; la jornada de trabajo propuesta resulta adecuada para la actividad.

Otro punto a destacar es que, teniendo en consideración la fatiga, el desgaste, la atención y demás situaciones que devienen de las tareas de teleoperador, lleva a considerar en el articulado cuestiones de importancia, como son el horario de trabajo y descansos, pausas entre el ingreso y egreso de llamadas, uso de teléfono y pantallas, tiempo de atención, supervisión, etcétera.

Es por ello que en nuestro dictamen de minoría hemos considerado en el inciso 3 del artículo 6° la posibilidad de que el trabajador pueda tomar un receso de 15 minutos cada dos horas a los efectos de procurar un descanso visual.

Como también se ha considerado, a través del inciso 6 del mismo artículo, la posibilidad del uso de los servicios sanitarios a voluntad y necesidad del empleado y cuyo tiempo no puede computarse dentro de los 15 minutos otorgados para descanso.

Tampoco debemos dejar de considerar como importante determinar las características de los ambientes en los que se debe desempeñar la actividad laboral y así establecemos una serie de condiciones de infraestructura edilicia y ambiental.

Las mismas van desde la estructura de las oficinas hasta determinadas cuestiones ambientales, como son en materia de ruidos, temperatura, circulación de aire, espacio para desarrollar la tarea, condiciones ergonómicas, visuales, etcétera, todas ellas tendientes a mejorar sensiblemente el ámbito laboral y el riesgo profesional en esta materia.

De la misma manera, tenemos en cuenta la importancia de la capacitación y entrenamiento del personal, regulando estándares mínimos, como son los factores de riesgos derivados de su trabajo, las medidas preventivas a adoptar para disminuir esos riesgos, la información necesaria para el desarrollo efectivo de la actividad, etc.

Asimismo, se tienen en cuenta como de suma importancia, las condiciones que deben reunir los equipos y dispositivos de comunicación que serán utilizados por los trabajadores para el desarrollo de la actividad, y por ello se regula tanto la entrega de los mencionados dispositivos por parte de los empleadores, como su uso y cuidado por parte de los trabajadores.

Finalmente, consideramos que el régimen que proponemos debe ser la base mínima y que será en el marco de la negociación colectiva donde se deberán discutir cuestiones más específicas que mejoren las condiciones de la actividad.

Por las consideraciones expuestas, entendemos que el presente es un proyecto más que favorable para el desarrollo de la actividad de los teleoperadores y que

la regulación de esta actividad merecería una discusión más amplia y participativa de ser necesaria.

Miguel Á. Giubergia.

III

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 señores diputados que propone 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 y otros señores diputados (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 el archivo de las presentes actuaciones.

Sala de las comisiones, 28 de mayo de 2014.

Federico Pinedo. – Patricia Bullrich.

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 las organizaciones productivas. Para ello es bueno que tenga el dinamismo propio que le otorga la celebración de convenios colectivos de trabajo, y resulta desaconsejable acudir a una reglamentación que la estratifique, como es la de sancionar un “estatuto”. La figura del estatuto tiene más que ver, precisamente, con actividades en las que no se celebran negociaciones colectivas.

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 la propuesta de tener regímenes diferentes para operadores estatales o privados resulta discriminatoria para los trabajadores.

Tampoco es razonable incluir en una reglamentación de teleoperadores a 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 la atención de centros de llamadas, debiendo darse prevalencia al criterio objetivo de la actividad.

La jornada de trabajo de esta actividad 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 estas 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”.

Dado que es necesario permitir que se apliquen las normativas laborales generales y que las partes negocien libremente las condiciones de trabajo en convenciones colectivas, para cuidar la dinámica del sector y su capacidad generadora de empleo dentro de un marco que resguarde los derechos de los trabajadores teleoperadores es que propiciamos que este proyecto no sea sancionado.

Federico Pinedo.

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