



PROYECTO DE LEY

El Senado y La Cámara de Diputados de la Nación..., sancionan con fuerza de

LEY:

ESTATUTO DEL TELEOPERADOR Y LA TELEOPERADORA DE CENTROS DE CONTACTO.

Artículo 1º. Objeto.- El presente estatuto rige las relaciones laborales entre los teleoperadores y las teleoperadoras de los centros de contacto con sus empleadores.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación personal.- Esta ley se aplica a todos los teleoperadores y las teleoperadoras que presten sus servicios en centros de contacto, en favor de uno o más empleadores.

Esta ley no se aplica a los dependientes de la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal, excepto disposición en contrario emanada de un acto expreso o de un convenio colectivo de trabajo.

Artículo 3º. Definiciones.- A los efectos de esta ley, se entiende por:

a) Teleoperador o teleoperadora: toda persona humana 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.



b) Centro de contacto: establecimiento donde los teleoperadores y las teleoperadoras prestan los servicios descriptos en el Inciso a). Ya sea que el establecimiento actúe como un ente especializado en el rubro o como una unidad funcional incorporada dentro de una institución, organismo o empresa, incluidos también los que recepten o emitan llamadas desde o hacia el exterior del país.

Artículo 4º. Jornada de trabajo.- El régimen de jornada de trabajo para el teleoperador o la teleoperadora no puede exceder de SEIS (6) días por semana, laborables de hasta SEIS (6) horas diarias corridas y hasta un tope de TREINTA Y SEIS (36) horas semanales.

Artículo 5º. Jornada nocturna.- la jornada de trabajo íntegramente nocturna no puede exceder de CINCO (5) horas y TREINTA (30) minutos.

Se entiende por hora de trabajo nocturna a la que se cumple entre la hora VEINTIUNA (21) de un día y la hora SEIS (6) del siguiente.

Cuando se alternen horas diurnas con nocturnas, se debe reducir proporcionalmente la jornada en OCHO (8) minutos por cada hora nocturna trabajada.

Artículo 6º. Descansos.- El teleoperador o la teleoperadora goza de los siguientes descansos:

a) Descanso semanal: de TREINTA Y CINCO (35) horas corridas según lo dispuesto por el Artículo 7º;

b) Descanso entre jornadas: de DOCE (12) horas entre jornada diaria y jornada diaria;

c) Descanso durante la jornada de trabajo: de QUINCE (15) minutos cada DOS (2) horas efectivamente trabajadas; y

d) Pausa entre llamadas: de QUINCE (15) segundos entre llamadas.

Los sistemas de comunicaciones deben garantizar la pausa entre llamadas del Inciso d).

Artículo 7º. Descanso semanal.- Queda prohibida la ocupación del teleoperador o la teleoperadora desde las TRECE (13) horas del día sábado hasta las VEINTICUATRO (24) horas del día domingo, salvo en los casos de excepción previstos por las leyes o reglamentaciones.



Artículo 8º. Descanso compensatorio.- Siempre que el teleoperador o la teleoperadora prestase servicios en los días y horas mencionados en el Artículo 7º, el empleador debe otorgarle 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.

La omisión de este deber es considerada infracción grave y debe ser sancionada como tal, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 3º del Pacto Federal del Trabajo - Anexo II de la Ley N° 25.212.

Artículo 9º. Descanso compensatorio omitido.- Cuando el empleador omitiese otorgar en tiempo y forma el descanso compensatorio del Artículo 8º, el teleoperador o la teleoperadora puede disponer por sí el goce del descanso compensatorio omitido a partir de la semana subsiguiente y hasta la extinción del vínculo laboral. Al efecto, el teleoperador o la teleoperadora debe efectuar una comunicación formal previa, con una anticipación no menor de VEINTICUATRO (24) horas a su efectivo goce. En caso de acumulación de descansos compensatorios no gozados, la comunicación debe indicar la extensión del descanso.

Artículo 10. Licencia. Licencias por exámenes.- El teleoperador o la teleoperadora goza de todas las licencias del Artículo 150 de la Ley de Contratos de Trabajo - Ley N° 20.744 (t.o. 1976).

El teleoperador o la teleoperadora estudiante del nivel universitario goza de CUATRO (4) días hábiles por examen, con un máximo de VEINTE (20) días por año calendario.

El teleoperador o la teleoperadora estudiante del nivel terciario y/o de tecnicatura gozan de DOS (2) días hábiles, con un máximo de DIEZ (10) días por año calendario.

Las licencias por exámenes se otorgan a estudiantes de instituciones de nivel medio y superior públicas y/o privadas reconocidas oficialmente.

Artículo 11. Remuneración.- El teleoperador o la teleoperadora debe percibir una remuneración fija que en ningún caso puede ser inferior al salario mínimo vital y móvil, sin



perjuicio de que los convenios colectivos de trabajo pueden establecer una remuneración superior.

Artículo 12. Remuneración por jornada de trabajo completa.- El teleoperador o la teleoperadora que desempeñe la jornada de trabajo completa del Artículo 4º tiene derecho a percibir la totalidad de la remuneración que el convenio colectivo de trabajo aplicable establezca para la jornada de trabajo completa de la actividad.

Artículo 13. Incentivos y comisiones.- En caso de que se pacten incentivos o comisiones, éstos deben sumarse al salario y adicionales establecidos por la ley y los convenios colectivos de trabajo.

Los incentivos y comisiones pactados deben ser fijados por escrito y sólo pueden ser modificados posteriormente si otorgan condiciones más beneficiosas para el teleoperador o la teleoperadora.

Artículo 14. Formación y capacitación.- El empleador debe disponer 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 debe proveer al teleoperador o la teleoperadora toda la información necesaria para atender las medidas de seguridad y la correcta utilización de los elementos de trabajo que le sean entregados.

La concurrencia a las actividades de capacitación y entrenamiento correspondientes tiene carácter obligatorio para los teleoperadores y las teleoperadoras designados.

El período mediante el cual el teleoperador o la teleoperadora estuviese afectado a tareas de capacitación, aún cuando sea para comenzar a prestar el servicio designado, devenga derecho a percibir remuneración y se debe desarrollar de acuerdo con las horas máximas de jornada laboral y las condiciones establecidas en esta ley.

Artículo 15. Infraestructura y condiciones ambientales.- Los centros de contacto deben respetar condiciones de seguridad ambientales. El empleador debe proveer al teleoperador



o la teleoperadora los elementos necesarios para que desempeñen sus tareas en condiciones seguras, salubres y con resguardo de su integridad física y psíquica. La autoridad de aplicación debe establecer los parámetros mínimos de higiene y seguridad ambiental en los centros de contacto.

Las enfermedades profesionales que se desarrollen por las características propias de esta actividad deben estar incluidas en el lista previsto en el Inciso 2 del Artículo 6º de la Ley N° 24.557.

Artículo 16. Exámenes médicos.- El teleoperador o la teleoperadora debe someterse a los exámenes médicos que razonablemente determine la reglamentación, previa participación de las asociaciones sindicales.

El empleador debe entregar al teleoperador o la teleoperadora copia de los exámenes médicos sin requerimiento previo. Y la información debe incorporarse al legajo médico del teleoperador o la teleoperadora.

Artículo 17. Proceso y control del trabajo.- El empleador debe comunicar al teleoperador o la teleoperadora, al inicio de la relación laboral, el tiempo máximo fijado por llamada.

El tiempo máximo puede ser modificado posteriormente, pero debe ser definido en función de la tarea asignada, la antigüedad y la experiencia del teleoperador o la teleoperadora. La modificación debe ser previamente notificada al teleoperador o la teleoperadora.

Se debe garantizar la efectiva participación de la asociación profesional de trabajadores de la actividad, en el establecimiento del límite de duración máxima de las llamadas.

La supervisión o control del trabajo mediante escuchas debe ser comunicada previamente al teleoperador o teleoperadora y debe tener únicamente fines correctivos, en ningún caso pueden aplicarse reducciones salariales.

Artículo 18. Ley aplicable.- Salvo disposición en contrario de esta ley, se debe aplicar la Ley de Contrato de Trabajo – Ley N° 20.744 (t.o. 1976).

Artículo 19. Contrato de trabajo internacional.- Esta ley se aplica cuando el teleoperador o la teleoperadora preste servicios en un centro de atención de llamadas ubicado dentro



del territorio de la República, sea que el contrato de trabajo se haya celebrado en el país o en el exterior. Si la ley del lugar en donde fue celebrado el contrato de trabajo es más beneficiosa para el teleoperador o la teleoperadora, se debe aplicar la ley del lugar de celebración del contrato de trabajo.

Artículo 20. Autoridad de aplicación.- El Poder Ejecutivo de la Nación debe designar la autoridad de aplicación.

Artículo 21. Riesgos de trabajo.- Dentro de los NOVENTA (90) días a partir de la publicación de la presente ley, la Superintendencia de Riesgos del Trabajo debe establecer disposiciones relativas a los riesgos específicos del trabajo de los teleoperadores, sin perjuicio de las exigencias contenidas en la legislación vigente, a los fines de dar cumplimiento con lo dispuesto por el Artículo 15.

Artículo 22.- Período de adecuación.- Los centros de atención de llamadas tienen NOVENTA (90) días para adecuar su situación a lo establecido por la presente ley.

Artículo 23. DE FORMA.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.



Fundamentos

Sr. Presidente:

En el actual contexto, en medio de la crisis sanitaria, económica y laboral desencadenada por la pandemia de COVID-19, sostenemos que es impostergable garantizar los derechos de las y los trabajadores. Este es el fin de este proyecto de ley.

Esta iniciativa tiene por objeto establecer un estatuto para las y los teleoperadores de los centros de contacto de llamadas, comúnmente conocidos como “*call centers*”. Este estatuto pretende regular la relación de trabajo entre los y las empleados de los *call centers* con sus empleadores, sobre la base de los principios y reglas de nuestro ordenamiento jurídico laboral vigente, teniendo especialmente en cuenta al principio tutelar característico de esta materia.

Este proyecto fue elaborado sobre la base del proyecto de ley que consta en el Expte. 5.047-D-2013 y las modificaciones aprobadas por las Comisiones de Legislación del Trabajo y Comunicaciones e Informática en el periodo legislativo 2014 (OC 210/14). También se tuvo en cuenta la Resolución del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social 782/2010. Y contó con la participación de las y los trabajadores de la actividad.

Es espíritu de esta propuesta es mejorar las condiciones de trabajo en los *call center* y, a la vez, luchar contra la precarización laboral. El medio para lograrlo es el reconocimiento y la tutela de los derechos de los y las trabajadores de la actividad. Muchos de estos derechos ya se encuentran consagrados por los convenios colectivos de trabajo y por las resoluciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, pero este proyecto de ley los busca elevar a rango legal y, al mismo tiempo, otorgarles mayor uniformidad en todo el territorio nacional y en los distintos rubros.



Durante el auge de las políticas de flexibilización laboral, los "call center" alcanzaron protagonismo en el país. Los centros de contacto de llamadas fueron utilizados por muchas empresas para terciarizar y/o relocalizar sus actividades. Y esto ocurrió tanto con respecto a nuestro mercado interno como con respecto a grandes firmas globales que decidieron radicarse en el país. Pero el crecimiento de esta actividad, impulsado por la política laboral de aquellos años y por nuestras ventajas comparativas, no trajo aparejado una mejora en la condiciones de trabajo. Por eso, este proyecto recoge las demandas que durante años mantuvieron las y los trabajadores de esta actividad.

Dentro de los servicios, hay una distinción entre las prestaciones de mayor o menor rutina, como la recopilación y tratamiento de datos, la administración de reclamos y servicios básicos de atención de llamadas y otras con mayor contenido técnico y prestaciones más específicas como el *telemarketing* y la asistencia post venta (de complejidad mediana) y el diseño y administración de sitios web, contabilidad, de procesos empresariales de alta especialización y que requieren alta calificación.

De acuerdo a lo presentado en el estudio de Andrea Del Bono "*Tercerización de servicios en la argentina: empleo y gestión de RRHH en los call centers*", en nuestro país:

"...Hoy en día es muy corriente que los servicios de atención al cliente se subcontraten a una empresa tercerizadora especializada en gestionar las operaciones de Call Centers y Contact Center (CC); en el caso argentino esa tendencia se reflejó en el crecimiento explosivo de la actividad de los CC tercerizados y en la conformación del sector de Empresas Tercerizadoras de Call Centers (ETCC). Asimismo, la importancia que tiene hoy para el sector de ETCC la exportación de servicios nos lleva a considerar que el así llamado boom de los Call Centers offshore (CC offshore) confirma la evolución de algunas ETCC, que comenzaron brindando servicios poco complejos y poco especializados y que ahora incursionan en el terreno de la exportación como proveedoras de SED de mayor valor agregado.



En dicho documento se aclara que:

"En muchos países, el nuestro es uno de ellos, las ETCC tienen problemas para reclutar agentes calificados y, sobre todo, para retenerlos en el tiempo. Mientras que el desgaste de los trabajadores de CC ha sido siempre una característica que atraviesa la actividad, en el caso de las empresas tercerizadoras de las que nos hemos ocupado, el problema se acentúa debido a la competencia "a la baja" de las empresas que aspiran a competir en el mercado de exportación de servicios. Asimismo, tampoco es auspicioso el hecho de que las ETCC se mueven atraídas sobre todo por los bajos costos más que por la expertise de los recursos humanos disponibles".

En los fundamentos del Expte. 5.047-D- 2013 se sostuvo que:

"En principio trabajar en un "call center" se presenta como atractivo para jóvenes, por la flexibilidad horaria que facilita la continuidad de los estudios, por lo que no es casual que la mayoría de los empleados en este tipo de empresa estén comprendido en la franja etaria que va de los 18 a 29 años, siendo incluso para muchos de ellos, su primera experiencia en el mercado de trabajo y que la mayor parte de ellos posean estudios secundarios, terciarios y universitario. Ahora bien, no es fácil trabajar allí: hay alta rotación en los puestos y horarios de trabajo, no suelen ser buenas las condiciones ambientales y de salubridad del entorno laboral, hay problemas con los encuadres convencionales, despidos masivos, falta de regulación..."

"En el contexto de la desregulación, la actividad se desarrolló sin marcos legales que de cuenta de sus especificidades y menos aún, proteja a los trabajadores. Así puede entenderse que no legislar aún sobre este tema es una deuda pendiente que tiene el Congreso y que con este proyecto vamos a saldar."

Además, en aquella oportunidad se expresó que el trabajo en los call centers:



“Es un trabajo sedentario y repetitivo que presenta reconocidas características de insalubridad producto de su alta exigencia psíquica y mental que resulta en un desgaste muy alto en los trabajadores que suelen tener stress, irritabilidad, intolerancia y agresividad social, además de problemas visuales, dolores en la espalda y cuello propio de estar sentados frente a computadoras, así como disfonías crónicas y hasta nódulos en las cuerdas vocales y/o pérdida de la voz gracias a la sobre exigencia del uso de la voz y muchos otros trastornos respiratorios, digestivos, etc. Estas cuestiones tienden a agravarse porque generalmente la infraestructura y las condiciones ambientales son inadecuadas.”

La Constitución Nacional establece en su Artículo 14 bis un catálogo de derechos en favor de las y los trabajadores que deben ser garantizados por las leyes. Entre estos derechos se encuentran: las condiciones dignas y equitativas de labor; la jornada limitada; el descanso y las vacaciones pagados; entre otros. Sin cuestionar la operatividad plena de los derechos constitucionales, cuestión que además ya fue saldada por la jurisprudencia (Fallos: 315:1492, entres otros), este proyecto de ley pretende materializar el mandato constitucional general -de dotar al trabajo de las protección de las leyes- para una actividad en particular. Y esto cobra más fuerza si tenemos en cuenta que, dadas las condiciones particulares de esta actividad descritas anteriormente, el mandato constitucional y el principio tutelar del derecho laboral tornan necesaria una protección jurídica específica.

La OIT en *“Las relaciones de trabajo en los servicios de telecomunicaciones y en el sector de los centros de llamadas”* (GDFERTI/2015) advirtió que las y los trabajadores empleados en estas modalidades *“suelen carecer de la protección, derechos y prestaciones (en la ley y en la práctica) de los que gozan los asalariados...”* y que *“puede ocurrir que se encuentren en condiciones de desigualdad para acceder a un empleo, a la seguridad social, a la formación y al desarrollo profesional, que reciban un salario inferior, que sus condiciones de trabajo sean peores y que la protección de la seguridad y la salud en el trabajo sea limitada”*.



Así las cosas, ante las desigualdades -de hecho y de derecho- existentes con respecto a las y los trabajadores de los *call centers*, en cuanto al goce y ejercicio de sus derechos laborales y constitucionales, el principio de igualdad ante la ley exige un marco normativo propio y específico que proteja a las y los empleados de esta actividad.

En este orden de ideas, este proyecto de ley persigue la materialización del derecho constitucional a las condiciones dignas y equitativas de labor (Art. 14 bis CN).

Concretamente reglamenta el derecho a la jornada limitada y ratifica la jornada de trabajo máxima especial para las y los trabajadores de los *call centers* (de 6 días a la semana, 6 horas diarias y 36 horas semanales) y la jornada máxima nocturna (de 5 horas y 30 minutos).

Luego reglamenta el derecho al descanso y establece un régimen de descansos semanal (entre la hora 13 del sábado y la hora 24 del domingo); entre jornadas (12 horas entre jornada y jornada); durante la jornada (de 15 minutos cada 2 horas de trabajo); y entre llamadas (de 15 segundos). También se garantiza un franco compensatorio en caso de omisión del descanso semanal.

A continuación reglamenta el derecho a una retribución justa. En este sentido, establece una equiparación -a los efectos de determinar la retribución- entre la jornada completa de las y los empleados de *call center* con la jornada completa del convenio aplicable, aunque ésta última sea de 8 horas. Ocurre que -en la práctica y en violación de la Ley de Contrato de Trabajo- los empleadores aplican descuentos proporcionales a las y los empleados de los *call centers* que trabajan la jornada máxima de 6 horas. Esto último no corresponde, debido a que la jornada máxima de 6 horas fue establecida en virtud de las condiciones particulares de la actividad y por razones de salubridad. Y este es el criterio de la jurisprudencia (CNAT, Sala VII, "*Figuera Paola Fabiana c/Teletech Argentina S. A. s/despido*", 2017).



H. Cámara de Diputados de la Nación

"2020 - Año del General Manuel Belgrano"

Luego se garantizan los derechos a la formación y capacitación y a la higiene y seguridad en los *call center*, como así también a la inclusión de las enfermedades que causa esta actividad en el listado de enfermedades profesionales.

Finalmente se establecen reglas claras en torno a la fijación del tiempo máximo de llamadas. Como así también con respecto a los procedimientos de control mediante escuchas. Siempre con la debida participación de las entidades sindicales en el diseño de las reglas.

También se otorga un plazo razonable para que los empleadores y las autoridades apliquen la ley.

Por todo lo expuesto, solicito a las Sras. Y Sres. Diputados de la Nación que acompañen este PROYECTO DE LEY.

CARLOS ANIBAL CISNEROS
DIPUTADO DE LA NACIÓN