

Informe preliminar

Suceso automotor

Tipo de evento: colisión frontal.

Lugar: Ruta Nacional 9, kilómetro 1453, Paso del Durazno, departamento Metán, provincia de Salta.

Vehículos: un ómnibus doble piso larga distancia y un automóvil.

Resultados: tres personas lesionadas.

Fecha y hora: 31/1/2022, 18:50.

Expediente: EX-2022-11013789- -APN-DNISAU#JST



Junta de Seguridad en el Transporte

Florida 361, piso 8°

Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, C1005 AAG

(54+11) 4382-8890/91

www.argentina.gob.ar/jst

info@jst.gob.ar

Publicado por la JST. En caso de utilizar este material de forma total o parcial se sugiere citar según el siguiente formato:

Fuente: EX-2022-11013789- -APN-DNISAU#JST, Junta de Seguridad en el Transporte.

El presente informe se encuentra disponible en www.argentina.gob.ar/jst



Contenido

1. Introducción	3
1.1. Presentación JST.....	3
1.2. Modelo, método y objetivo	3
2. Acciones desarrolladas	4
3. Descripción de la información recolectada.....	5
3.1. Reseña del suceso.....	5
3.2. Factores físicos.....	5
3.2.1. Vía y entorno	5
3.2.2. Vehículos involucrados	9
3.2.3. Daños en los vehículos.....	10
3.2.3.1. Daños en el Vehículo 1	11
3.2.3.2. Daños en el Vehículo 2	11
3.3. Datos de la empresa y del personal que participó en el suceso	12
3.3.1. Empresa operadora del servicio de transporte de pasajeros del Vehículo 1	12
3.3.2. Personal involucrado	13
3.4. Alcoholemia.....	13
3.5. Secuencia fáctica.....	13
3.6. Organismos intervinientes en el momento del suceso	18
4. Observaciones	18
5. Limitaciones	19



1. Introducción

1.1. Presentación JST

La Junta de Seguridad en el Transporte (JST) es un organismo nacional descentralizado e independiente que funciona en la órbita del Ministerio de Transporte de la Nación. Fue creado en el año 2019 a partir de la Ley 27514, que declaró de interés público y como objetivo de la República Argentina la política de seguridad en el transporte. La misión de la JST es contribuir a dicho fin mediante la investigación de accidentes e incidentes y la emisión de recomendaciones. Para lograrlo, se buscan identificar debilidades en las defensas del sistema de transporte y proponer acciones dirigidas a evitar la ocurrencia de accidentes e incidentes en el futuro.

En este marco, la JST realiza estudios específicos, investigaciones, y reportes especiales acerca de la seguridad en distintos modos de transporte (ferroviario, marítimo, fluvial y lacustre, automotor, y aeronáutico). En el caso del modo automotor, los estudios están centrados en sucesos que involucran: a) por lo menos un vehículo automotor de transporte de cargas o pasajeros, b) de jurisdicción nacional e internacional, c) en ocasión de servicio, y d) la muerte o lesiones graves de una persona y/o daños a las cosas o al ambiente. Excepcionalmente, se investigan también sucesos que, sin cumplir esas condiciones, son particularmente relevantes en términos de su magnitud, gravedad institucional, trascendencia pública, o que involucran problemas de carácter recurrente o bien cuando la determinación de sus causas probables pueda contribuir a evitar eventuales peligros. De conformidad con la Ley 27514, todas las investigaciones tienen un carácter estrictamente técnico. Esto significa que sus resultados no condicionan ni prejuzgan los de cualquier otra investigación administrativa o judicial, encontrándose prohibido para el organismo la determinación de responsabilidades civiles o criminales.

Uno de los productos de las investigaciones que realiza la JST es el Informe Preliminar de Seguridad Operacional, que se elabora y publica en un plazo sugerido de 45 días corridos desde que se tomó conocimiento del suceso automotor. El contenido de este documento incluye una descripción y análisis inicial de la información recolectada por los investigadores del organismo en el lugar del hecho. Complementariamente, se incorporan datos que provienen de otras fuentes y resultan pertinentes para organizar los resultados (por ejemplo, normativas nacionales, reportes de organismos gubernamentales, medios de prensa).

1.2. Modelo, método y objetivo

La investigación de accidentes desarrollada por la JST está orientada por métodos y modelos basados en un enfoque sistémico (Reason 2008; MAPRIACC 2020). Desde esta perspectiva se asume que un accidente es el resultado de la combinación de *factores inmediatos* y *condiciones latentes* capaces de quebrar las defensas del sistema. Los factores inmediatos aluden a la presencia de eventos o condiciones que tienen una



contribución directa en el suceso y que están espacialmente ubicados en la escena. Por su parte, los componentes latentes están conformados por un conjunto de decisiones organizacionales provenientes de diferentes niveles del sistema, de los cuales surgen las fallas inmediatas. La interacción entre ambos factores —deficiencias organizacionales y fallas inmediatas— pueden suscitar la ruptura de las defensas, es decir, los recursos que posee el sistema para garantizar la seguridad de las operaciones (Reason, 1997). Desde esta óptica, un accidente no se concibe como el producto de un elemento aislado (por ejemplo, el error humano), sino en términos de relaciones entre factores pertenecientes a distintos niveles del sistema.

Dentro de esta perspectiva sistémica para el abordaje de accidentes, el estudio de un suceso se contextualiza dentro de un sistema constituido por múltiples niveles de interacción entre factores y actores (Stanton, 2019). Si bien un accidente depende en primera instancia del contexto inmediato, el entorno y las prácticas de los operadores reflejan decisiones en sectores superiores del sistema. Estas decisiones se encuentran temporalmente distantes del suceso, pero influyen sobre las condiciones físicas y las prácticas de los conductores. Siguiendo este modelo, es posible comprender el suceso en el marco de un sistema conformado por cuatro niveles principales: 1) resultados del accidente, 2) eventos, procesos, y condiciones físicas y del operador, 3) proceso organizacional, y 4) factores gubernamentales, regulatorios, y sociales. En línea con los criterios generales de la JST, el objetivo del Informe Preliminar de Seguridad Operacional es proporcionar información descriptiva sobre los dos primeros niveles del sistema.

2. Acciones desarrolladas

Se describen a continuación las tareas correspondientes a la primera etapa de la investigación, realizadas hasta el momento de publicación del presente documento:

- Se coordinaron acciones con los organismos intervinientes para la intervención en el caso.
- Se realizó el relevamiento accidentológico, que incluyó registros escrito, fotográfico, fílmico y planimétrico, para la captura de datos de la vía, el entorno, los elementos e indicios asociados al suceso, los vehículos y los actores intervinientes en la escena del accidente.
- Se realizó relevamiento de información relativa al suceso de personal policial de Comisaría 30 de Metán, de la Fiscalía Penal y de Bomberos Voluntarios.
- Se realizaron las consultas pertinentes a las bases de datos públicas.
- Se realizó Informe Básico, IF-2022-14060489-APN-DNISAU%JST, que incluyó la identificación de involucrados directos, la constatación de las primeras barreras del sistema (permisos y revisiones técnicas) y una reseña del suceso.
- Se solicitó información a la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) y a la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT).

A partir de los datos obtenidos, se realiza la descripción del suceso en el siguiente apartado.



3. Descripción de la información recolectada

3.1. Reseña del suceso

El día 31 de enero de 2022, a las 18:50, aproximadamente, en la Ruta Nacional 9, a la altura del kilómetro 1453, se produjo una colisión frontal entre un ómnibus doble piso de larga distancia Scania (Vehículo 1) y un automóvil Renault Sandero (Vehículo 2). Como consecuencia del accidente, el Vehículo 1 despistó y quedó detenido sobre el costado de la banquina oeste. El Vehículo 2, por su parte, quedó detenido sobre el talud de la banquina contraria.

Como resultado, se produjeron daños en ambos vehículos. El conductor y dos ocupantes del automóvil resultaron lesionados.

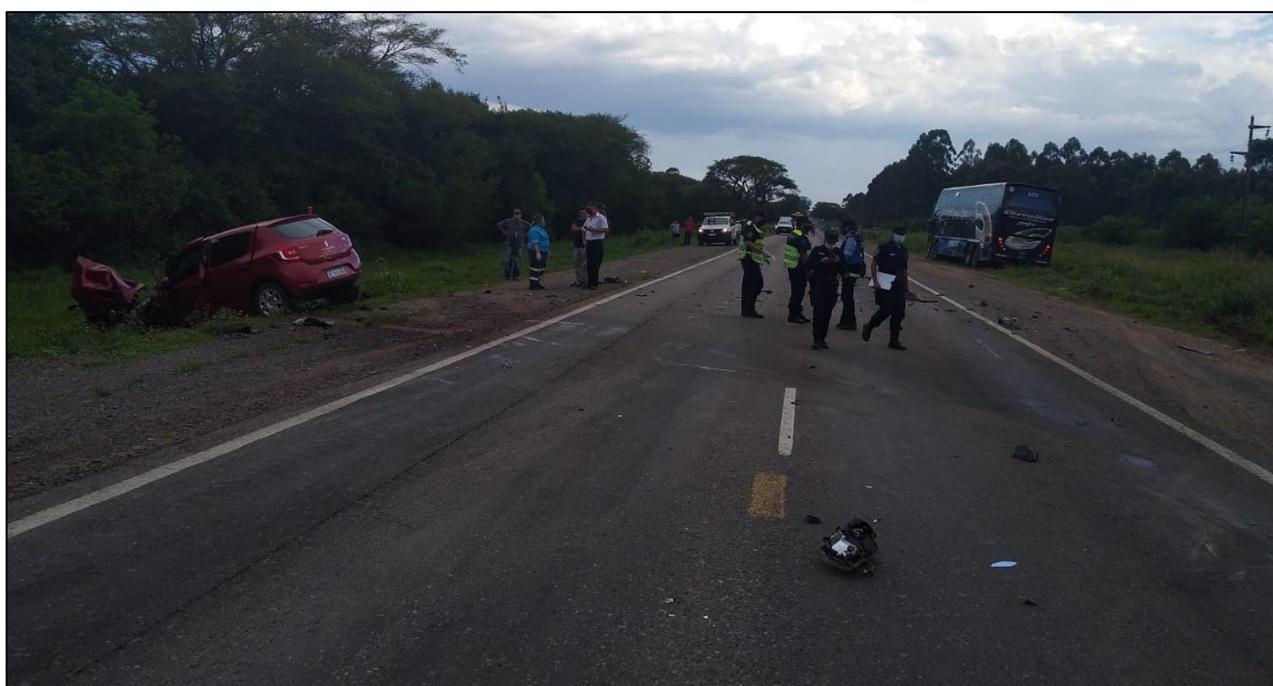


Figura 1. Fotografía de la zona de impacto y de los puntos de inmovilidad final de los vehículos involucrados. Fuente: ANSV, 2022.

3.2. Factores físicos

3.2.1. Vía y entorno

El suceso ocurrió a la altura del paraje Paso del Durazno, departamento de Metán, provincia de Salta, progresiva kilométrica 1453 de la Ruta Nacional 9, en las coordenadas -25.564001228468296, -64.96985081711864 (ver Figura 2).

En el tramo donde ocurrió el suceso, la RN 9 se superpone entre los kilómetros 1423 y 1555 con la RN 34. La RN 9 conecta la Ciudad de Buenos Aires con la frontera boliviana.

Atraviesa las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Córdoba, Santiago del Estero, Tucumán y Salta, y finaliza en la ciudad de La Quiaca, Jujuy.



Figura 2. Ubicación del lugar del suceso. Se indica con una cruz roja la zona de la colisión entre los vehículos sobre la calzada de la RN 9. Fuente: Google, 2022.

El relevamiento del tramo realizado está comprendido entre las progresivas kilométricas 1452 y 1454. A continuación, se describen las condiciones de la infraestructura vial.

Tabla 1. Características de la infraestructura y del entorno

Medio	
Tipo	Ruta
Geometría del tramo	Recta
Configuración	Una calzada
Calzada pavimentada	Sí
Tipo pavimento	Asfalto
Cantidad de carriles	1 por sentido de circulación
Ancho de cada carril	3,35 m
División física	No
Material división física	No aplica
Banquinas	Sí

Ancho banquetas	Este: 2,8 m Oeste: 3,4 m
Material banquetas	Material terroso con ripio
Barrera de contención	No
Luminosidad	Diurna
Iluminación artificial	No
Estado meteorológico	A determinar
Restricción de tránsito	No
Señalización vertical	Sí
Señalización horizontal	Sí
Semáforo	No aplica

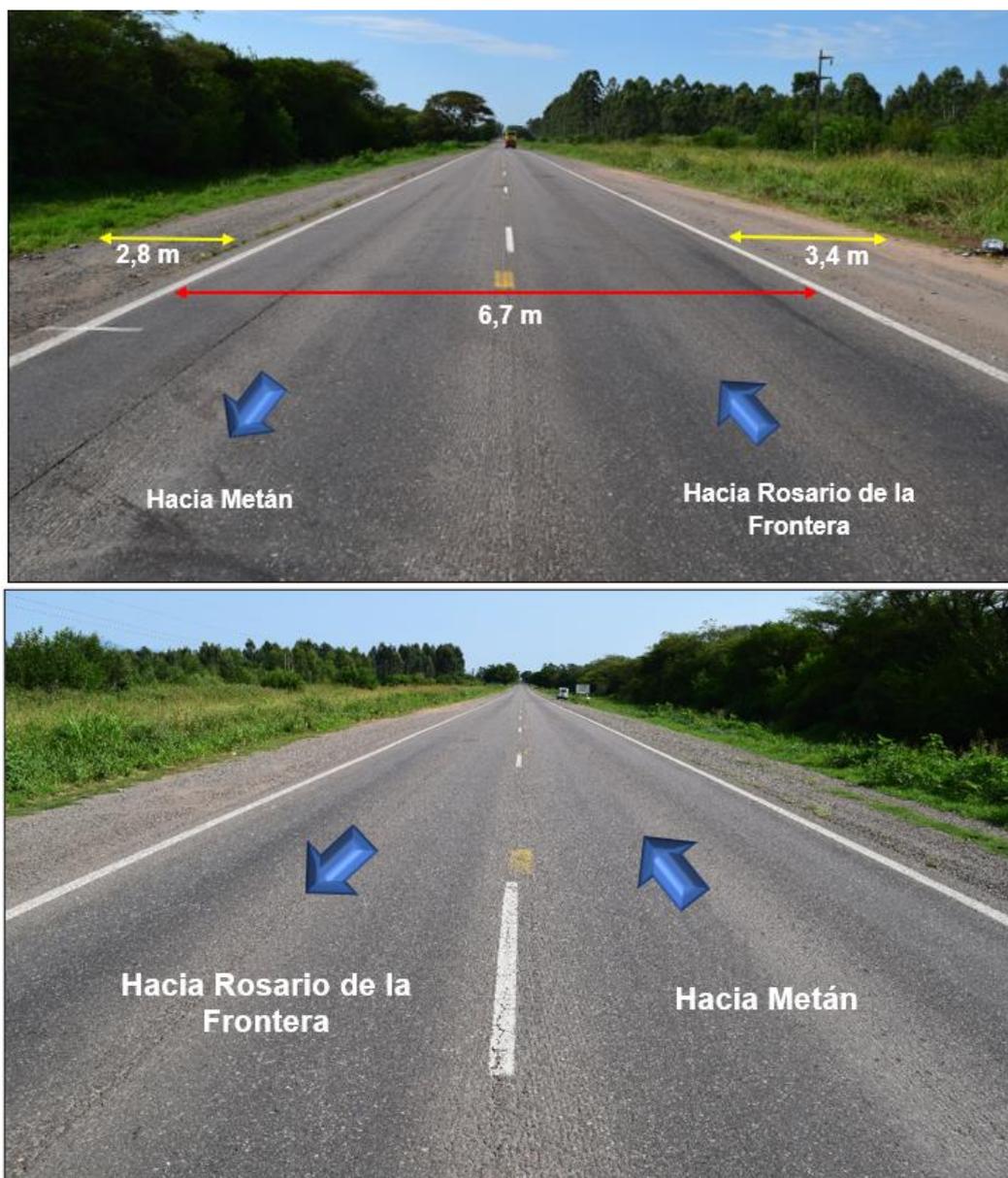


Figura 3. Fotografía de RN 9 en sentido norte-sur (arriba) y viceversa (abajo). Se observan las dimensiones y características de la calzada y sus costados en la zona del impacto. Fuente: JST, 2022.

Observaciones sobre las características y el estado de la infraestructura vial

Calzada: No presenta fisuras, grietas ni baches. Se observó leve deformación y ahuellamiento en ambos carriles de circulación, de mayor profundidad en el de sentido sur-norte. También se observaron marcas de fresado sobre el centro de la calzada y en el centro de ambos carriles de circulación (ver Figura 3). No se descarta alguna vinculación entre las fallas mencionadas y la secuencia de eventos del accidente.

Costados de la calzada:

- Banquinas: en la zona del impacto y hacia ambos laterales, se encuentran conformadas por material terroso y ripio. Al este, cuenta con 2,8 metros de ancho y al oeste con 3,4 metros de ancho (ver Figura 3). En la zona de la colisión, el borde de la calzada (carril de circulación del automóvil) se encontraba por encima del nivel de la banquina, a una altura de entre 0,5 cm a 1 cm.

- Talud: ubicados sobre ambos costados de las banquinas, conformados de material blando (tierra) y cubiertos totalmente por vegetación. Hacia el este presentaban rasante negativa con un ancho de 6,1 metros. Hacia el oeste, se disponía de forma horizontal y contaba con un ancho de 14,14 metros (ver Figura 3).

Señalización:

- Mojón kilométrico: correspondiente a la progresiva 1453 de la RN 9, distanciado a 1 kilómetro al norte de los puestos de control policial y de la ANSV. Al momento del relevamiento de la JST, se encontraba desprendido de su base, muy próximo a su ubicación original, sobre el talud, debido al impacto de uno de los vehículos durante el accidente. Se tomó a este elemento como punto de referencia para el relevamiento (ver Figura 4).



Figura 4. Fotografía del mojón kilométrico tomado como punto de referencia para el relevamiento. Se encontraba arrancado de su base, muy próximo a su lugar originario, sobre el talud. Fuente: JST, 2022.

- Horizontal: está conformada por líneas blancas longitudinales de borde continuo delimitadoras del ancho de calzada y línea amarilla y blanca discontinua que separa ambos carriles de circulación. Dicha demarcación presenta signos de desgaste, no obstante, es visible (ver Figura 3).
- Vertical: se observó sobre el costado de la banquina este, a 14,2 metros al sur del mojón de la progresiva kilométrica 1453, una señal informativa que indicaba “ATENCIÓN A 1000 m POSTE S.O.S.” (ver Figura 5).



Figura 5. Fotografías de la señalización vertical relevada. Fuente: JST, 2022.

Visibilidad:

No se hallaba obstruida en la zona de la colisión por cambios de rasante, curvas ni obstáculos visuales fijos. La visibilidad es amplia para los conductores que circulan en ambos sentidos de la ruta.

De la información recolectada en los medios de comunicación surge que, al momento de la intervención de los servicios de emergencia (policía, bomberos, defensa civil, etc.), en el lugar del accidente el cielo se encontraba parcialmente nublado y no existían precipitaciones. Se observa la calzada seca (ver Figura 1).

3.2.2. Vehículos involucrados

Tabla 2. Datos del vehículo 1

Vehículo 1	Dominio: OLF156	Tipo: ómnibus doble piso
Categoría	M3: vehículos para transporte de pasajeros con más de ocho asientos, excluyendo el asiento del conductor, y que tengan un peso máximo mayor a los cinco mil kilogramos (5000 kg).	



Marca carrocería	Metalsur	
Marca chasis	Scania	
Modelo chasis	K 410 6X2	
Año modelo	2015	
Cantidad de asientos	56	
Tacógrafo	Sí	
Empresa	Nueva Chevallier SA	
Interno	8375	
Seguro	Vencimiento	3/4/2022
Revisión Técnica Obligatoria	Tipo	Transporte Interjurisdiccional de pasajeros
	Realizada	31/8/2021
	Vencimiento	28/2/2022
	Resultado	Apto
	Estado	Vigente
Servicio regular	Ocasión de servicio	Sí
	Clase y modalidad	Público, tráfico libre
	Lista de pasajeros	9757-2362545
	Origen	Ciudad de Salta
	Destino	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Sentido de circulación	Vía	Ruta Nacional 9
	Desde	Metán
	Hacia	Rosario de la Frontera

Tabla 3. Datos del vehículo 2

Vehículo 2	Tipo: automóvil	
Categoría	M1: vehículo para transporte de pasajeros, que no contengan más de ocho asientos, además del asiento del conductor, y que cargado no exceda de un peso máximo de tres mil quinientos kilogramos (3500 kg)	
Marca	Renault	
Modelo	Sandero	
Año	A determinar	
Uso	Particular	
Sentido de circulación	Vía	Ruta Nacional 9
	Desde	Rosario de la Frontera
	Hacia	Metán

3.2.3. Daños en los vehículos

Al arribo de la JST, el ómnibus ya había sido entregado formalmente por la Fiscalía a la empresa operadora del servicio y retirado del lugar del suceso. El automóvil, por su parte, se encontraba en la sede de la Comisaría 30 de Metán.

A continuación, se describen los daños observados en los vehículos involucrados como resultado de la colisión.

3.2.3.1. Daños en el Vehículo 1

Se observaron deformaciones y abolladuras de la carrocería en el sector anterior izquierdo. Se visualizaron en este sector huellas de fricción. El impacto afectó la óptica delantera con destrucción de la carcasa. El panel inferior de la puerta del conductor y el sector inferior izquierdo del paragolpes presentaban abolladuras (ver Figura 6).



Figura 6. Fotografía del estado del Vehículo 1 durante la intervención de los servicios de emergencia. Se indica la zona de los daños. Fuente: ANSV, 2022.

3.2.3.2. Daños en el Vehículo 2

Se constataron los daños principales sobre el sector frontal, con mayor incidencia en el área media-izquierda. El paragolpes delantero, capó, parilla y guardabarros delantero izquierdo se encontraban deformados, plegados y parcialmente desprendidos.

El panel de la puerta delantera izquierda se encontraba desencuadrado y parcialmente plegado de adelante hacia atrás. Se observó el motor ligeramente desplazado hacia atrás y hacia la derecha.

El brazo de dirección y los elementos de suspensión de la rueda delantera izquierda se encontraban dañados y colapsados por el impacto.

Se observó la destrucción total de las ópticas delanteras. El parabrisas presentaba fracturas radiales en toda su extensión.

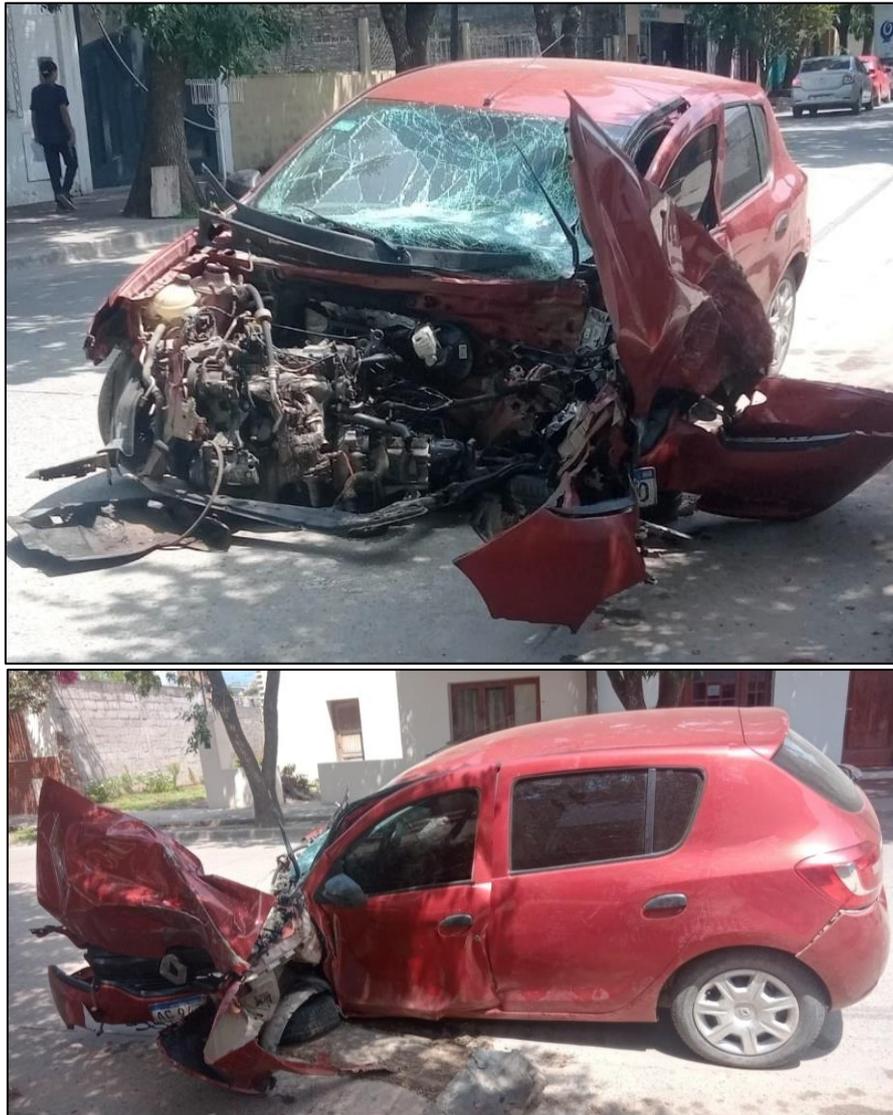


Figura 7. Fotografías del Vehículo 2 y sus daños. Fuente: JST, 2022.

3.3. Datos de la empresa y del personal que participó en el suceso

A continuación, se describen los datos acerca de la empresa operadora del servicio y del personal involucrado en el suceso.

3.3.1. Empresa operadora del servicio de transporte de pasajeros del Vehículo 1

Tabla 4. Datos básicos de empresa

Número de empresa	9757
Clase y modalidad	Servicio público, tráfico libre, turismo nacional, contratado interurbano
Jurisdicción	Nacional



3.3.2. Personal involucrado

Tabla 5. Datos básicos de los conductores que participaron del suceso

Identificación	Ubicación	Rol	Género	Edad	Estado
Conductor 1	Vehículo 1	Conducción efectiva	M	44	Ileso
Conductor 2	Vehículo 1	Pausa operativa	M	A determinar	Ileso

Tabla 6. Otras personas involucradas

Cantidad	Ubicación	Ocupación dentro del habitáculo	Estado
20	Vehículo 1	Pasajeros	Ilesos
1	Vehículo 2	Conductora	Lesionada
2	Vehículo 2	Acompañantes	Lesionados

Tabla 7. Habilitaciones de los conductores involucrados

Tipo Licencia		Conductor 1	Conductor 2
Porte	Centro emisor	Rosario DGT	San Salvador de Jujuy
	Sistema	Nacional	Nacional
	Clase	D y E, subclases G1, D2 y E1	B, Subclase B1
	Vencimiento	22/10/2022	31/20/2023
LINTI	Categoría	Pasajeros: • Interurbano internacional de larga distancia • Interurbano internacional de oferta libre • Interurbano internacional de turismo	No cuenta con la licencia nacional de conducir transporte interjurisdiccional
	Vencimiento	31/12/2022	

3.4. Alcoholemia

En la Denuncia Penal C030-268/2022 de personal policial de la Comisaría 30 de Metán se informa que en el lugar del accidente se realizó la prueba de alcoholemia al conductor del ómnibus, el cual arrojó resultado de 0,0 g/l.

3.5. Secuencia fáctica

Se estableció la secuencia fáctica a partir del análisis de elementos, rastros e indicios relevados por los investigadores de la JST en el lugar del suceso y de los daños constatados en los vehículos. Para facilitar su descripción, la secuencia será dividida en tres fases.

Fase 1: Trayectorias previas a la colisión

La fase 1 queda comprendida por el desplazamiento de los vehículos en momentos previos al impacto.

El ómnibus doble piso circulaba por el carril con sentido norte-sur de la calzada de la RN 9. El automóvil, por su parte, lo hacía en el sentido contrario por la misma vía.

Fase 2: Despiste del automóvil y colisión

Esta fase comprende la salida del automóvil de la calzada, su desplazamiento por la banquina y talud y el momento del impacto con el ómnibus.

Al ingresar a la zona de conflicto, la conductora del automóvil perdió el dominio de su vehículo y se dirigió hacia la banquina y talud contiguos. Ante esta situación, la conductora realizó una maniobra de viraje del volante hacia la izquierda con intenciones de reincorporarse a la calzada. Esta maniobra ocasionó que el vehículo se desplace en situación de movimiento descontrolado, derrapando y demarcando huellas de tales características por una distancia de 36,5 metros.

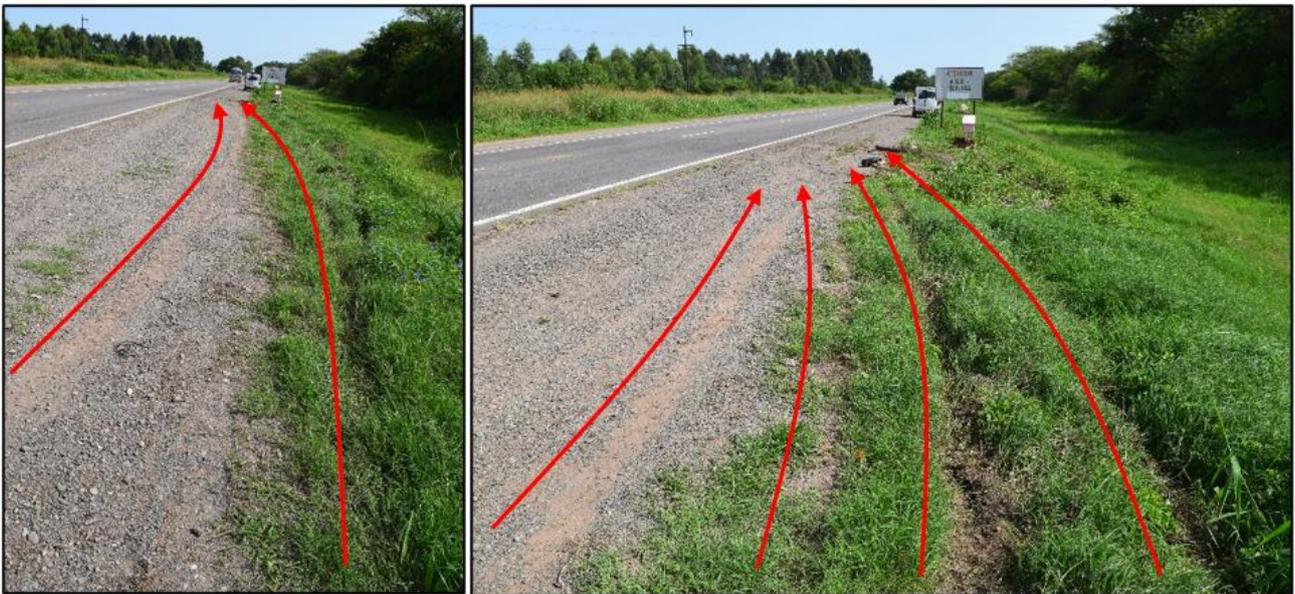


Figura 8. Huellas de derrape demarcadas por el automóvil durante su recorrido por la banquina y talud durante el despiste. Fuente: JST, 2022.

Luego de recorrer esta distancia, el automóvil reingresó a la calzada de la ruta, cruzó el carril sur-norte de forma oblicua y se interpuso en la línea de marcha del ómnibus, sobre su carril de circulación.

El conductor del ómnibus, al visualizar al automóvil, realizó una maniobra evasiva de viraje hacia su derecha. Sin embargo, al encontrarse parcialmente ya sobre la banquina, impactó con su sector frontal izquierdo el automóvil en su zona anterior media-izquierda.

La zona de impacto se ubicaba sobre la calzada del carril de circulación norte-sur, a 40 centímetros del borde de la calzada y a 10,9 metros al norte de la posición original del mojón de la progresiva 1453.



Figura 9. Se indica la zona de impacto entre los vehículos (óvalo amarillo) y la trayectoria post colisión del automóvil (flecha roja). Fuente: JST, 2022.

Fase 3: Trayectorias poscolisión

En esta etapa se describen los desplazamientos de ambos vehículos luego del impacto hasta alcanzar sus correspondientes puntos de inmovilidad final.

Luego del impacto, el automóvil se desplazó hacia el sureste, cruzó la banquina e ingresó al talud, al mismo tiempo que experimentó un giro de, aproximadamente, 180°.

Durante este recorrido demarcó huellas de neumáticos, efracción y dispersión de fluidos sobre la calzada y de derrape sobre la banquina. Asimismo, arrancó de su base el mojón kilométrico y removió la vegetación y superficie terrosa del talud, lugar donde alcanzó su punto de inmovilidad final, quedando detenido sobre sus ruedas y con su frente orientado hacia sureste.



Figura 10. Huella de derrape y fluidos dejados por el automóvil en su trayectoria poscolisión. Fuente: JST, 2022.



Figura 11. Punto de inmovilidad final del automóvil sobre el talud este. Fuente: ANSV, 2022.

El ómnibus, por otro lado, luego del impacto continuó su marcha hacia el suroeste, cruzó la banquina e ingresó a la zona despejada en situación de derrape, recorriendo 55,8 metros, zona donde demarcó huellas de tales características. Finalmente, el vehículo se detuvo, quedando sobre sus ruedas, con su frente orientado hacia el sur, a 41,6 metros al sur del mojón kilométrico 1453.



Figura 12. Huellas de derrape demarcadas por el ómnibus sobre la banquina y zona despejada durante su trayectoria poscolisión. Fuente: JST, 2022.



Figura 13. Punto de inmovilidad final del ómnibus. Fuente: ANSV, 2022.



Consideraciones respecto de la secuencia fáctica descripta

A partir de la descripción realizada previamente, y en relación con la secuencia fáctica, es posible establecer los siguientes aspectos del suceso:

- No se identificó en el relevamiento de la JST en el lugar del suceso evidencia de maniobras de frenada de pánico por parte de ambos conductores previas a la colisión.
- Se determinó, por la ubicación, dirección y sentido de las huellas de neumático y efracción observadas sobre la calzada, que la zona de impacto fue en el carril de circulación norte-sur, es decir, por el que circulaba previamente el ómnibus.
- En el lugar relevado no se observaron rastros que sugieran una falla mecánica, por lo menos en el sistema de dirección o en los neumáticos, en la trayectoria previa al despiste del automóvil.
- El cruce del automóvil hacia el carril de circulación del ómnibus fue consecuencia de la maniobra de viraje hacia su izquierda realizada por su conductora luego de haber despistado.
- No se puede descartar que las fallas en la calzada mencionadas (ahuellamiento y deformaciones) hayan contribuido a la pérdida de dominio y despiste del automóvil.

3.6. Organismos intervinientes en el momento del suceso

Los organismos de información y de respuesta a la emergencia identificados fueron:

- Comisaría 30, Metán
- Fiscalía Penal, Civil, Comercial y Laboral 1 de Metán
- Grupo Técnico Criminalística de Metán
- Bomberos Voluntarios de Posta de Yatasto, Metán
- Bomberos Voluntarios de Metán
- Dirección de Tránsito, Municipalidad de Metán

4. Observaciones

A partir de los datos obtenidos hasta el momento, se exponen a continuación los temas de interés acerca de la seguridad operacional que han surgido durante esta etapa de la investigación:

- Factores y elementos asociados a la distracción en la conducción.
- Implementación de líneas conformadas o vibrantes (efecto sonoro y vibratorio) en la demarcación horizontal.
- Condiciones de la vía y sus fallas como posible pérdida de dominio del vehículo.



5. Limitaciones

Los aportes del presente informe a la investigación se encuentran limitados por lo siguiente:

- Durante la primera etapa de investigación, se tuvo acceso limitado a información pertinente contenida en las actuaciones de la policía, fiscalía y servicios de emergencia intervinientes.
- Debido al tiempo transcurrido entre el momento del suceso y el del relevamiento de la JST, la escena fue modificada, por lo que en este lapso se pudieron haber perdido o desnaturalizado indicios o evidencia material de interés accidentológico, sustancial para una reconstrucción más precisa del suceso investigado.
- Al arribo de la JST, los vehículos protagonistas ya habían sido retirados del lugar del suceso.
- No se pudo inspeccionar el ómnibus de forma directa debido a que ya había sido entregado por la Fiscalía a la empresa operadora del servicio.