**Preguntas Básicas del Subsidio al Gas**

**1. ¿A qué teléfono puedo llamar si tengo alguna duda, consulta o queja sobre el subsidio del gas propano?**

Para cualquier consulta, duda, reclamo o queja sobre el subsidio del gas propano.

Usted puede llamar a:

CALL-CENTER: 2565-5555

WHATS APP: 7072-2484 y 7070-6113

**2. ¿Quiénes pueden aplicar al subsidio del gas propano?**

Para aplicar al subsidio del gas propano, se debe pertenecer a uno de los siguientes sectores:

* hogares de limitada capacidad adquisitiva.
* negocios de subsistencia dedicados a la elaboración de pupusas, tortillas, pan francés comida típica, comida rápida o comida casera (comedor), para la subsistencia del hogar.
* centros escolares y complejos educativos públicos que sean parte del programa de alimentación del Ministerio de Educación.
* entidades de asistencia sin fines de lucro que preparan alimentos para personas en situación vulnerable, debidamente acreditada por el Ministerio de Gobernación.

**3. ¿Cómo puedo obtener el subsidio al gas?**

Para poder obtener el subsidio al gas debe acercarse al CENADE más cercano (hay uno en cada departamento) donde le brindarán la información y documentación que se requiere.

No se le olvide llevar su DUI y recibo de la energía eléctrica del mes en curso o anterior (si tiene energía eléctrica en su hogar).

**4. ¿Qué requisitos debo cumplir para realizar un trámite en CENADE?**

Debe presentar DUI y recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior (si tiene energía eléctrica en su hogar), proporcionar la información que se le solicitará, y posteriormente se le visitará en su lugar de residencia.

**5. ¿Cómo puedo saber si tengo subsidio?**

Usted puede verificar si tiene subsidio a través de los siguientes métodos:

* puede llamar al 2565-5555 o escribirnos a nuestros números de WhatsApp 7072-2484 y 7070-6113 y un operador de Call Center le ayudará.
* realizar la consulta directamente en la siguiente página web [**http://dti.minec.gob.sv/consultaglp/**](http://dti.minec.gob.sv/consultaglp/)
* presentarse al CENADE más cercano y uno de nuestros técnicos le ayudará con mucho gusto.

**6. ¿Cómo puedo comprar gas subsidiado con mi tarjeta solidaria de forma correcta?**

Debe de hacerlo en un Punto de Venta afiliado debidamente identificado por el Ministerio de Economía, debe de presentar su Tarjeta Solidaria al vendedor para corroborar la información, y debe ser Ud. quien ingrese el PIN secreto de su tarjeta en el TELEGAS. **Se le recuerda que su PIN no debe proporcionárselo a nadie.**

**7. ¿Tengo tarjeta Solidaria pero no tiene subsidio, cómo hago para resolver esta situación?**

Deberá contactarse a Call Center o presentarse al CENADE más cercano a hacer la consulta respectiva y se le informará el porqué de su situación.

**8. ¿Cómo puedo activar mi tarjeta solidaria?**

La tarjeta Solidaria es personal e intransferible y para activarla debe presentarse a CENADE con su DUI y la Tarjeta solidaria o llamar al 2590-9090. Una vez activada se le otorgará un número de PIN secreto para que Ud. pueda adquirir el gas subsidiado. **Se le recuerda que su PIN no debe proporcionárselo a nadie.**

**9. ¿Cómo puedo cambiar mi número de PIN secreto de la tarjeta solidaria?**

Usted puede cambiar su número de PIN secreto a través de los siguientes métodos:

* puede llamar al 2565-5555 y un operador de Call Center le ayudará.
* puede llamar al 2590-9090 y cambiarlo directamente.
* presentarse al CENADE más cercano y uno de nuestros técnicos le ayudará con mucho gusto.

**10. ¿Qué documentación debo presentar para reponer mi tarjeta solidaria fue extraviada o robada?**

Deberá de presentarse al CENADE más cercano, presentar DUI y recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior (si tiene energía eléctrica en su hogar). En el caso que fuera robada deberá presentar también una fotocopia del acta de la PNC.

**11. ¿Cómo sé si ya está impresa mi Tarjeta Solidaria?**

Tendrá que presentarse al CENADE o llamar al 2565-5555 para realizar la consulta. Si la tarjeta ya está impresa se le entregará en la oficina de CENADE correspondiente al departamento de su domicilio, previa presentación de DUI.

**12. ¿Qué debo hacer cuando un punto de venta de GLP me cobró el subsidio sin que yo hubiera comprado el tambo de gas?**

Debe denunciarlo inmediatamente ante las autoridades del MINEC a través de una llamada telefónica al 2565-5555 o en el CENADE más próximo.

**13. ¿Cuáles son los precios vigentes del gas propano?**

Para su mayor comodidad puede consultar los precios vigentes del gas propano en la página web del MINEC [**http://www.minec.gob.sv**](http://www.minec.gob.sv/) o llamando al 2565-5555

**14. ¿Un establecimiento vende el tambo a un precio mayor al establecido, ¿a dónde puedo denunciar esta situación?**

Deberá avocarse a la Dirección Reguladora de Hidrocarburos y Minas, o llamar al teléfono 2590-5544.

**15. ¿En cuánto tiempo se me hará la verificación en mi hogar o negocio?**

En la mayor brevedad posible dependiendo de los recursos disponibles.

**16. ¿Cómo hago para afiliar mi punto de venta de gas para vender GLP subsidiado?**

Deberá presentarse al CENADE más cercano y proporcionar datos del negocio, DUI y recibo de energía eléctrica del mes en curso o anterior. Posteriormente se le visitará en el punto de venta para hacerle entrega del TELEGAS, así como también se le explicará el manejo de este y del sistema de venta; además se le entregará una tarjeta dorada de punto de venta afiliado. Finalmente, deberá firmar un CONTRATO en el cual se establece las obligaciones y derechos entre MINEC y el punto de venta.

**17. ¿Qué documento debo presentar para reponer mi Tarjeta Dorada que fue extraviada o robada?**

Debe de presentar DUI. En el caso que fuera robada deberá presentar también una fotocopia del acta de la PNC.

**18. ¿Qué documentación debo presentar para reponer el TELEGAS robado o extraviado?**

Presentarse al CENADE a firmar la solicitud respectiva, luego se le proporcionara una cuenta bancaria y el monto a pagar según sea la condición de la reposición, con la presentación del recibo de pago el CENADE realizará la entrega. En el caso que fuera robada deberá presentar también una fotocopia del acta de la PNC.

**19. ¿Cuántos TELEGAS puede obtener un negocio que venda gas subsidiado?**

MINEC le hace la entrega de un TELEGAS de forma gratuita al momento de la firma del CONTRATO; de ser necesario el punto de venta puede adquirir los TELEGAS que necesite pagando el valor correspondiente. Para mayor información favor visite el CENADE más cercano.