

INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES

Cumprimento do dever de informação dos comercializadores de energia ao consumidor previsto na Lei 5/2019, de 11 de janeiro:

Informações sobre produtos comercializados

tipo de combustível	designação comercial	nomenclatura	impostos		% energia primária		unidade faturação	emissões de	
			ISP (*)	IVA	fóssil	renovável		CO2	unid
gasóleo rodoviário	gasóleo aditivado	B7	0,535€/l	23%	87,0%	13,0%	l	2,3	kgCO2eq/l
gasóleo rodoviário	gasóleo simples	B7	0,535€/l	23%	87,0%	13,0%	l	2,3	kgCO2eq/l
gasóleo rodoviário	gasóleo agrícola	B7	0,194€/l	13%	87,0%	13,0%	l	2,3	kgCO2eq/l
Super Plus (gasolina 98)	gasolina aditivada	E10	0,657€/l	23%	87,0%	13,0%	l	1,9	kgCO2eq/l
Eurosuper (gasolina 95)	gasolina simples	E5	0,657€/l	23%	87,0%	13,0%	l	1,9	kgCO2eq/l

(*) O valor de ISP indicado inclui taxa de carbo e contribuição para o serviço rodoviário

Contactos e linhas de apoio aos consumidores

Pedidos de informação técnica sobre os serviços e produtos comercializados:

N.º tel:256 373703* email geral@rstar.pt

*(custo chamada local)

Reclamações:

Livro de reclamações

Associações de referência do setor:

APETRO <https://www.apetro.pt>

ANAREC

Entidades de referência do setor:

DGEG <https://www.dgeg.gov.pt>

ERSE <https://www.erse.pt>

ENSE <https://www.ense-epe.pt>

Método de cálculo das emissões de CO2 e outros gases com efeito de estufa

Metodologia:

O cálculo das emissões é feito com base no nível de incorporação de biocombustíveis definido no DL nº 117/2010, de 25 de outubro e com os valores de defeito das emissões definidos na Decisão da Comissão 2007/589/CE de 18 de julho e na Diretiva 2018/2001 de 11 de dezembro de 2018 (RED II)

NOTA: os valores calculados, são estimados de acordo com as propriedades intrínsecas de cada produto e para efeito da implementação da Lei n.º 51/2008 de 27 de agosto, pelo que, a aplicação da metodologia utilizada poderá não ser válida para outros fins.

Pressupostos:

1. Emissão de CO2 = (Fator de Emissão x Poder Calorífico Inferior)
2. As emissões são apresentadas em kgCO2eq/unidade de faturação

Meta nacional de incorporação em vigor e informação sobre o método de cálculo do sobrecusto de biocombustíveis, de acordo com a fórmula disponibilizada pela Entidade Nacional para o Setor Energético, E.P.E (ENSE) em anexo documento a disponibilizar ao cliente /artigo 8º

Meios e formas de resolução judicial e alternativa de litígios de consumo

Eventuais litígios de consumo poderão ser resolvidos, sem prejuízo da possibilidade de acesso aos tribunais, com recurso a qualquer entidade competente para a resolução alternativa de litígios, cuja lista pode ser consultada no Portal do Consumidor (<https://www.consumidor.gov.pt>)