



# Customer Assistance During COVID-19

Our commitment through the changes ahead.

At the start of the pandemic, we stopped disconnecting electric service for nonpayment and waived all payment-related fees. As we return to normal billing and payment practices in October, we remain committed to helping our customers still experiencing financial challenges at this difficult time. Learn how to get help below.

## EXTENDING PAYMENT PLANS AND WAIVING FEES

- We're providing longer, more flexible payment arrangement timelines up to 14 months, giving you the freedom to choose what payment timeline works best for you.
- Duke Energy will resume disconnections for nonpayment in October. Enrolling in an extended payment arrangement now is an important step you can take to avoid disconnection. Payment plans can be made easily online at [duke-energy.com/ExtraTime](https://duke-energy.com/ExtraTime).
- Walk-in payment fees will remain suspended until December, and we are continuing to waive credit and debit card payment fees.
- Customers with more complex needs can speak with a customer care representative Monday through Friday from 7 a.m. to 7 p.m.

## ASSISTANCE AGENCIES

We are working closely with agencies in possession of CARES Act funds, LIHEAP dollars and other donation sources. Our goal is to help match qualifying customers with agencies that can help make payments on your behalf. If you can't afford your energy bill, agencies in your area can help.

If you aren't able to find an assistance agency serving your county, we suggest you call or visit [211.org](https://211.org). This free service helps connect customers to local community agencies supplying aid for a wide range of needs, including help with energy bills.

## STAY VIGILANT: SCAMMERS USING NEW TACTICS

During the pandemic, we've seen scammers try to trick customers into providing personal or financial information. The latest scams promise "refund checks for overpayment" and ask for personal data, such as a birthdate, Social Security number or federal tax ID. Here are a few tips to protect yourself:

- Though Duke Energy will frequently contact our customers by phone, email and text, we will never ask for personal information over the phone or demand immediate payment using prepaid credit or debit cards.
- If you are not sure if a call or in-person visit is real, please call our customer care center at the number below.
- Duke Energy will never specify how customers should pay their bill and will always offer a variety of ways to pay, including accepting payments online, by phone, by mail or in person. **If the caller demands immediate payment by prepaid debit or credit card, do not submit payment.**

Duke Energy: **800.777.9898** | Duke Energy Progress: **800.452.2777**

*Spanish version on back.*





# Asistencia al cliente durante COVID-19

Nuestro compromiso durante los cambios que se avecinan.

Al comienzo de la pandemia, suspendimos las desconexiones de servicio eléctrico por falta de pago y los recargos por pago atrasado. A medida que volvemos a los procedimientos normales de facturación y pago, seguimos manteniendo nuestro compromiso de ayudar a nuestros clientes que aún tienen dificultades económicas en estos momentos difíciles. He aquí varios métodos de ayuda.

## PLANES DE EXTENSIÓN DE PAGO Y EXENCIÓN DE RECARGOS

- Ofrecemos arreglos de pago más flexibles con plazos de pagos extendidos hasta por 14 meses, dándole a los clientes la libertad de elegir el plazo de pago que mejor les convenga.
- Duke Energy reanudará las desconexiones por falta de pago en octubre. Inscribirse ahora en un plan de extensión de pago es un paso importante que puede tomar para evitar la desconexión del servicio. Se pueden establecer planes de pago fácilmente en línea en [duke-energy.com/ExtraTime](https://duke-energy.com/ExtraTime).
- Los pagos de recargos sin previa cita permanecerán suspendidos hasta diciembre y continuaremos con la exención de los recargos por pago con tarjeta de crédito o débito.
- Los clientes que tengan necesidades más complejas pueden hablar con un representante de atención a clientes de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.

## AGENCIAS DE ASISTENCIA

Estamos colaborando estrechamente con agencias que tienen fondos de la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica para el Coronavirus (Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security, CARES), el Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (Low Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP) y otras fuentes de donación. Nuestro objetivo es relacionar a los clientes que satisfagan los requisitos con las agencias que puedan ayudarles a pagar las facturas. Si usted no puede pagar su cuenta de electricidad, hay agencias en su zona que le pueden ayudar.

Si no puede localizar una agencia de asistencia en su condado, le sugerimos que llame o visite el sitio [211.org](https://211.org). Este servicio gratuito les facilita a los clientes la comunicación con agencias de la comunidad local que ofrecen ayuda para satisfacer una amplia gama de necesidades, tales como el pago de facturas de electricidad.

## ESTÉ ATENTO: LOS ESTAFADORES USAN NUEVOS ENGAÑOS

Durante la pandemia, hemos visto engaños mediante los cuales los estafadores intentan obtener los datos personales o bancarios de los clientes. En los engaños más recientes “prometen un cheque de reembolso por sobrepago” y le piden datos personales como su fecha de nacimiento, su número de Seguro Social o su número de identificación fiscal federal. He aquí algunos consejos para protegerse a sí mismo:

- Aunque Duke Energy se comunica con frecuencia con sus clientes por teléfono, correo electrónico y mensaje de texto, la empresa nunca solicita datos personales por teléfono ni exige pago inmediato con tarjetas de débito o crédito pagadas de antemano.
- Si usted no está seguro de que una llamada telefónica o visita en persona es verdadera, por favor comuníquese con el centro de atención al cliente al siguiente número.
- Duke Energy nunca especifica a los clientes cómo deben pagar su factura y siempre ofrece una variedad de formas de pago, tales como pagos en línea, por teléfono, por correo o en persona. **Si la persona que llama exige un pago inmediato con tarjeta de débito o crédito pagada de antemano, no haga el pago.**

Duke Energy: **800.777.9898** | Duke Energy Progress: **800.452.2777**



BUILDING A SMARTER ENERGY FUTURE®