



Customer Assistance During COVID-19

Helping customers. Providing additional support.

Our customer commitment through the changes ahead.

At the start of the pandemic, we launched a sweeping series of steps to help, including suspending disconnections for nonpayment and waiving late payment fees as well as fees for credit and debit card payments. We also made changes within our field operations to help ensure the safety for both employees and the communities we serve.

Now, as we move to resume standard billing and payment practices, we remain committed to providing customer assistance to our business and residential customers still experiencing economic hardship due to COVID-19. As we have notified customers, we will continue to suspend disconnections for nonpayment until Sept. 1.

WAYS WE'RE HELPING CUSTOMERS IN NEED

- Duke Energy donated more than \$6.3 million for COVID-19 relief efforts across all the states we serve.
- More flexible payment arrangements have been available since April, offering extended repayment timelines up to six months.
- For customers currently behind on their bills, Duke Energy is proactively offering extended payment plans via email and text/SMS.
- We have developed an online request form for customers to set up extended payment plans on their own. Customers who are delinquent on their bill now have the option to request an extended payment arrangement easily without the need to call the customer service center. They can simply visit one of the following webpages and enter their phone number or account number to get started:
 - duke-energy.com/ExtraTime (residential)
 - duke-energy.com/Extension (business)
- Customers with more complex needs can speak with a customer care representative Monday through Friday from 7 a.m. to 7 p.m.

Duke Energy in Florida
Residential: 800.700.8744 | Business: 877.372.8477
- Professional guidance is being offered for small business customers to help analyze their energy usage, discuss energy rates and identify solutions to help lower their energy bills at fl.bec@duke-energy.com.
- We are continuing to waive credit and debit card payment fees as well as walk-in payment fees for residential customers until November 2020.
- We're giving customers the freedom to choose a consistent monthly payment date that best fits their needs.
- Duke Energy is providing access to assistance agencies and third-party charities that can help with utility payments and other essential needs.

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 residential and business customers with agencies that can help with payment.

For counties where agency connections are a challenge, we are guiding customers to 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.

BE AWARE OF SCAMMERS UTILIZING NEW TACTICS

During the pandemic, we've seen a surge in fraudulent actions that attempt to trick customers into providing personal or financial information. The latest scams promise refund checks for overpayment on customer accounts if customers confirm personal data, such as a birthdate, Social Security number or federal tax ID.

Scammers have many methods for reaching customers. They may show up at a customer's home or business, send email or call. Here are a few facts and tips to help protect our customers and communities:

- 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 a customer is unsure whether a call or in-person visit is valid, we highly encourage them to hang up or refuse service and contact our customer care center at 800.700.8744.
- Duke Energy will not specify how customers should make a bill payment 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 compensation by prepaid debit or credit card, do not submit payment.



BUILDING A SMARTER ENERGY FUTURE®



Asistencia al cliente durante COVID-19

Ayuda a los clientes. Brindamos apoyo adicional.

Nuestro compromiso con el cliente durante los cambios que se avecinan

Al comienzo de la pandemia, tomamos una extensa serie de medidas para ayudar a los clientes, tales como la suspensión de desconexiones por falta de pago y exención de recargos por pago atrasado y pago con tarjeta de crédito o débito. También modificamos nuestras operaciones en el terreno para favorecer la seguridad tanto de nuestros empleados como de las comunidades que atendemos.

Ahora, a medida que avanzamos hacia la reanudación de los procedimientos normales de facturación y pago, seguimos manteniendo nuestro compromiso de ayudar a nuestros clientes comerciales y residenciales con dificultades económicas debido a COVID-19. Tal como hemos informado a los clientes, las desconexiones por falta de pago seguirán suspendidas hasta el 1º de septiembre.

FORMAS DE AYUDA PARA CLIENTES QUE LO NECESITEN

- Duke Energy ha donado más de \$6.3 millones de ayuda contra COVID-19 en todos los estados en que presta servicios.
- Desde abril, ha habido arreglos de pago más flexibles con plazos de pago extendidos hasta por seis meses.
- Para los clientes que actualmente tienen facturas vencidas, Duke Energy está ofreciendo proactivamente planes de extensión de pago por correo electrónico y mensajes de texto/SMS.
- Hemos desarrollado un formulario de solicitud en línea para que los clientes establezcan por su cuenta un plan de extensión de pago. Los clientes con facturas vencidas pueden solicitar fácilmente un plan de extensión de pago sin necesidad de llamar al centro de servicio al cliente. Para comenzar, Basta ir a una de las siguientes páginas web e ingresar el número de teléfono o número de cuenta:
 - duke-energy.com/ExtraTime (residencial)
 - duke-energy.com/Extension (comercial)
- 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.
- En fl.bec@duke-energy.com, se ofrece orientación profesional a los clientes dueños de pequeñas empresas para analizar su uso de energía, considerar tarifas de energía y buscar soluciones para reducir el monto de sus facturas de electricidad.
- Continuaremos la exención de los recargos por pago con tarjeta de crédito o débito o pago sin cita previa para clientes residenciales hasta noviembre de 2020.
- El cliente puede escoger la fecha de pago mensual que mejor se adapte a sus necesidades.
- Duke Energy da acceso a agencias de asistencia y organizaciones benéficas de terceros que pueden ayudar a pagar los servicios públicos y satisfacer otras necesidades esenciales.

Duke Energy en Florida

Residencial: 800.700.8744 | Comercial: 877.372.8477

AGENCIAS DE ASISTENCIA

Estamos colaborando estrechamente con agencias que tienen fondos de la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica contra 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 residenciales y comerciales que satisfagan los requisitos con las agencias que puedan ayudarles a pagar las facturas.

En los condados en que es difícil comunicarse con las agencias, recomendamos a los clientes ir a 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 A LOS NUEVOS ENGAÑOS DE LOS ESTAFADORES

Durante la pandemia, hemos visto un aumento de los engaños mediante los cuales los estafadores intentan obtener los datos personales o bancarios de los clientes. En los engaños más recientes, el estafador le promete al cliente que le enviará un cheque de reembolso por sobrepago de cuentas si el cliente confirma datos personales tales como su fecha de nacimiento, su número de Seguro Social o su número de identificación fiscal federal.

Los estafadores tienen muchos métodos para abordar a los clientes. Pueden presentarse en persona en su negocio, enviar mensajes de correo electrónico fraudulentos o llamar por teléfono. A continuación presentamos consejos para proteger a nuestros clientes y comunidades:

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 un cliente no está seguro de que una llamada o visita en persona sea válida, le recomendamos que cuelgue el teléfono o rechace el servicio y que se comunique con nuestro centro de atención a clientes llamando al 800.700.8744.

Duke Energy no especifica cómo pagar las facturas, y siempre ofrece una variedad de formas de pago de facturas, tales como pagos en línea, por teléfono, por correo o en persona. Si la persona que llama exige una compensación inmediata con tarjeta de débito o crédito pagada de antemano, NO haga el pago.



ESTAMOS CONSTRUYENDO UN FUTURO CON ENERGÍA MÁS INTELIGENTE