

November 21, 2024

The North Carolina Justice Center met with Duke Energy on Thursday November 14th to understand the steps the company has already taken to assist customers impacted by Hurricane Helene and to advocate for additional policies in the aftermath of the storm.

We wanted to share **two main messages** with you and the families that you serve. 1) Duke Energy has notified us that they will adjust their billing practices for those impacted by Hurricane Helene, but customers must call Duke Energy and speak to someone about their situation and request assistance. 2) If you hear of customers not experiencing the flexibility outlined below, please contact Claire Williamson at the NC Justice Center at [Claire@ncjustice.org](mailto:Claire@ncjustice.org). We want to make sure the company is following through with their commitment to support customers impacted by Hurricane Helene.

Duke Energy expressed to us that they will adjust their billing practices for customers impacted by Hurricane Helene, but only on a case by case basis. In order to access this flexibility, **customers need to call** and speak with Duke Customer Service. (Duke Energy Carolinas: 800-777-9898, Duke Energy Progress: 800-452-2777)

Customers who call Duke Energy and indicate they have been impacted by Hurricane Helene can request flexibility in the company's billing practices in the following areas:

- a. Remove **connection fees** and eliminate **security deposits** for customers who indicate their relocation is due to impacts from Helene.
- b. Remove **late payment charges** for all customers impacted by Hurricane Helene.
- c. Offer customized storm **arrangement installment plans** up to six months with no down payment required.

Duke Energy also indicated they are **temporarily not disconnecting** folks for non-payment in hurricane-impacted areas. It is unknown how long this practice will be in place, and we encourage folks to stay current on their bills as much as possible.

Thank you for the work you are doing. If you have any questions or feedback, please reach out to Claire Williamson at the NC Justice Center at [Claire@ncjustice.org](mailto:Claire@ncjustice.org) or (919) 856-2185.

21 de noviembre de 2024

El Centro de Justicia de Carolina del Norte se reunió con Duke Energy el jueves 14 de noviembre para entender más a fondo los pasos que la empresa tomó para ayudar a los clientes afectados por el huracán Helene y para abogar por políticas adicionales después de la tormenta.

Queríamos compartir **dos mensajes principales** con usted y las familias con las que trabajan.

1) Duke Energy nos ha notificado que ajustará sus prácticas de facturación para los afectados por el huracán Helene, pero los clientes deberán llamar a Duke Energy y hablar con alguien de la compañía sobre su situación y solicitar asistencia. 2) Si ustedes se enteran de que los clientes no se les ha ofrecido la flexibilidad en los pagos que se describe a continuación, comuníquese con Claire Williamson en el Centro de Justicia de Carolina del Norte al correo electrónico [claire@ncjustice.org](mailto:claire@ncjustice.org). Queremos asegurarnos de que la empresa cumpla con su compromiso de apoyo a los clientes afectados por el huracán Helene.

Duke Energy nos expresó que ajustará sus prácticas de facturación para los clientes afectados por el huracán Helene, pero solo lo harán de manera individual. Para acceder a esta oportunidad, **los clientes deben llamar** y hablar con el Servicio de atención al cliente de Duke Energy Carolina y Duke Energy Progress. (Duke Energy Carolinas: 800-777-9898, Duke Energy Progress: 800-452-2777)

Los clientes que llamen a Duke Energy e indiquen que se han visto afectados por el huracán Helene pueden solicitar algunos descuentos en su factura en:

- a. Se podrá eliminar **las tarifas de conexión y el depósito de seguridad** para clientes que indiquen que su reubicación ha sido a causa del huracán Helene.
- b. Se podrán eliminar **los cargos por pago atrasado** a todos los clientes afectados por el huracán Helene.
- c. Se ofrecerán **planes de pago personalizados por cuotas** hasta de seis meses sin requerir un depósito inicial.

Duke Energy también indicó que **por ahora no desconectará** a las personas por falta de pago en las áreas afectadas por el huracán. Se desconoce cuánto tiempo se mantendrá vigente esta práctica, y alentamos a las personas a mantenerse al día con sus facturas lo más posible.

Gracias por el trabajo que están haciendo. Si tiene alguna pregunta o comentario, comuníquese con Claire Williamson en el Centro de Justicia de Carolina del Norte en [Claire@ncjustice.org](mailto:Claire@ncjustice.org) o al (919) 856-2185.