

## **HCIDLA Portal de Pagos Preguntas Frecuentes**

- P. ¿Por qué debo registrarme en vez de usar la Página principal para pagar mi factura?**
- R. La ventaja de registrar una propiedad bajo su cuenta le permite solicitar exenciones, actualizar el contacto de facturación, administrar varias propiedades y recibir notificaciones de correo electrónico sobre su propiedad.
- P. ¿Dónde puedo encontrar mi APN o número de declaración?**
- R. Usted puede encontrar su información en la parte superior derecha de su factura.
- P. Olvidé mi nombre de usuario y/o contraseña, ¿cómo puedo recuperarlo?**
- R. La ID de usuario es su ID de correo electrónico registrada y puede consultar el correo electrónico de activación de registro enviado durante el registro. Para recuperar su contraseña, haga clic en la pestaña "Inicio" en el Portal del cliente. En "Iniciar sesión", puede hacer clic en "Olvidé mi contraseña" para restablecer su contraseña.
- P. ¿Cómo recibo mi Certificado de Ordenanza de Estabilización de Renta (RSO)?**
- R. Después de iniciar sesión en su cuenta del Portal del cliente, puede descargar, imprimir o enviar por correo electrónico su Certificado RSO. Puede encontrar estas opciones en el "Certificado RSO."
- P. Necesito ayuda para registrar una cuenta, presentar una Exención temporal, realizar un pago como Usuario registrado, realizar un pago mediante Pago rápido y / o actualizar mi Dirección de facturación. ¿Dónde puedo encontrar instrucciones?**
- R. Visite la pestaña "Tutoriales en línea" de este sitio web para acceder a útiles tutoriales en video en YouTube que le mostrarán cómo completar estas tareas paso a paso. Si está utilizando un dispositivo móvil, puede acceder a "Tutoriales en línea" desde la barra de menú en la parte superior derecha de la página. Si aún tiene dificultades, comuníquese con nuestra línea de ayuda para obtener ayuda al (877) 614-6873.
- P. ¿Cómo presento una apelación?**
- R. Antes de presentar una apelación, asegúrese de que se hayan pagado las tarifas regulares (con la excepción de las facturas almacenadas). Haga clic en el menú desplegable "Servicios adicionales" y seleccione. "Solicite una exención de tarifas". Seleccione los criterios, ingrese la justificación y luego presente la apelación. Se enviará una carta una vez que se haya tomado una determinación.
- P. ¿Cómo creo una cuenta para mi agente o compañía de gestión?**
- R. Solicite que su Agente o Compañía Administradora registre una nueva cuenta en su correo electrónico. Luego puede compartir sus propiedades con ellos a través de "Administrar usuario". Para obtener instrucciones sobre cómo compartir sus propiedades, visite este enlace al video tutorial de YouTube "Registro de una cuenta": <https://youtu.be/76N53LthrKE?t=246>.
- P. ¿Cómo actualizo mi dirección de facturación?**
- R. En la página de inicio de su cuenta, haga clic en "Ver / Editar dirección de facturación". Se cargará una nueva página donde puede hacer clic en "Editar" junto a la Dirección de facturación. Al hacer clic en "Editar", podrá actualizar su dirección de facturación, número de teléfono y correo electrónico (esto no cambiará su correo electrónico registrado).

- P. ¿Cómo cambio el correo electrónico registrado en mi cuenta del Portal de clientes?**
- R.** Puede compartirlos desde No puede cambiar el correo electrónico registrado en su cuenta. Sin embargo, puede registrar una nueva cuenta con su correo electrónico preferido. Si tiene varias propiedades para agregar a su nueva cuenta. su cuenta anterior a través de "Administrar usuario". Si utiliza esta función, no es necesario agregarlos uno por uno. Para obtener instrucciones sobre cómo compartir sus propiedades, visite este enlace al video tutorial de YouTube "Registro de una cuenta": <https://youtu.be/76N53LthrkE?t=246>.
- P. Recibí una factura por correo, pero no puedo ver los cargos adeudados en mi cuenta, ¿Cómo puedo verlos?**
- R.** Puede eliminar y volver a agregar la propiedad utilizando el número de extracto de su factura. Elimine la propiedad haciendo clic en el menú desplegable "Servicios adicionales". Agregue la propiedad nuevamente haciendo clic en "Agregar propiedad" en la parte superior izquierda de la página. Si las tarifas no aparecen, contáctenos para recibir asistencia.
- P. Necesito ayuda adicional, ¿Cómo puedo contactarlos?**
- R.** Póngase en contacto con nosotros por correo electrónico haciendo a [hcidla.billing@lacity.org](mailto:hcidla.billing@lacity.org) o llamando a nuestra línea de ayuda de cobros y coleccion al (877) 614-6873. Están abiertos de lunes a viernes, de 9 am a 4 pm.