

City of Biggs

Contamination and Overage Monitoring Program

Did you know when you recycle right and avoid overfilling your carts, you are helping your community stay clean and green while also creating a sustainable future for the next generation?

How It Works

1

Monitoring begins July 1, 2024

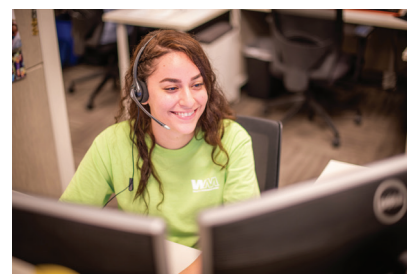
With the help of mounted cameras, WM Smart Truck™ technology captures footage of containers as they are collected during service. A dedicated team of technicians reviews the footage associated with your address to make sure your materials were thrown into the correct container, carts are not overflowing, and were collected successfully.



2

Contamination and Overage Notifications

If a container associated with your address is overloaded or contamination is found, we'll send you a notification with a photograph explaining what we found along with tips to avoid overage or contamination in the future. WM will begin sending warning letters starting July 1, for educational purposes only, but you will not receive surcharges until after September 2, 2024.



3

Surcharges begin September 2, 2024 (after two warnings)

Our goal is to help customers avoid surcharges and recycle more material. However, after two warnings surcharges will be implemented when contamination and overfilled carts are found. These surcharges help offset costs associated with processing and disposing contaminated materials. Your cart size may be increased after a fifth incident.



Surcharges Per Incident, Per Container (after two warnings)*

Contaminated Recycling/Yard Waste Carts = \$11.58

Overfilled Recycling/Yard Waste/Trash Carts = \$8.62

How to Avoid Surcharges

Learn more about recycling right and not overfilling your carts so more material is recovered for recycling and composting, saving precious resources and combatting climate change. Refer to the enclosed sorting guide to learn more.



530-893-4777
northvalley.wm.com



Do More with My WM

Register or login to set your communication preferences, view service images, track curbside ETA, view service dates and holidays or report missed pickups.

Visit wm.com or scan the QR code to sign up for an account.



Ciudad de Biggs

Programa de inspección de contaminación y rebalses

¿Sabía usted que cuando recicla bien y evita rebalsar sus contenedores ayuda a su comunidad a mantenerse limpia y ecológicamente responsable, y además contribuye a crear un futuro sostenible para las próximas generaciones?

Cómo funciona

1

Las inspecciones empiezan el 1^{ro} de julio del 2024

Con la ayuda de cámaras instaladas en los camiones, la tecnología WM Smart Truck™ captura imágenes de los botes y contenedores recogidos durante el servicio. Nuestros dedicados técnicos inspeccionan las imágenes asociadas con su local para asegurarse de que sus materiales se hayan arrojado a los contenedores correctos, los botes no rebalsen, y el recojo sea satisfactorio.



2

Notificaciones por contaminación y rebalse

Si un contenedor o bote vinculado a su local está rebalsante o contiene materiales contaminantes, usted recibirá una notificación con una fotografía explicando lo hallado, junto con consejos para evitar rebalses o contaminación en el futuro.



3

Las multas empiezan el 2 de septiembre del 2024 después de dos advertencias*

Nuestro objetivo es que los clientes eviten multas y reciclen más materiales. Sin embargo, después de dos advertencias se aplicarán multas si detectamos contaminación o rebalses en los botes o contenedores. Estas multas ayudan a compensar los costos asociados con el procesamiento y eliminación de materiales contaminados. Después de un 5^{to} incidente, el tamaño de su bote o contenedor puede ser incrementado.



Multas por incidente, por contenedor

Botes de reciclables/orgánicos contaminados:	\$11.58
Botes de reciclables/orgánicos/basura rebalsantes:	\$8.62

Cómo evitar multas

Aprenda a reciclar bien y no rebalsar sus botes de manera que más material sea recuperado para su reciclaje y compostaje, ahorrando valiosos recursos y combatiendo el cambio climático. Consulte la guía de clasificación adjunta para saber más.



530-893-4777
northvalley.wm.com



Haga más con My WM

Regístrese o ingrese a My WM para establecer preferencias de comunicación, ver imágenes de servicio, supervisar horas estimadas de recojos, comprobar fechas de servicio y feriados, o reportar recojos no efectuados.

Visite wm.com o escanee el código QR para crear una cuenta.



WM SMART TRUCK™ TECHNOLOGY

Frequently Asked Questions



IS THIS THE FIRST TIME CAMERAS HAVE BEEN USED ON A WM COLLECTION TRUCK?

No, WM has used cameras on trucks for many years. We use mounted cameras to improve safety by assisting our drivers with rear and side-view perspectives, documenting driving incidents, and detecting overfilled commercial containers.



HOW CAN YOU TELL IF A CONTAINER IS CONTAMINATED OR IS OVERFILLED?

Mounted cameras record the containers serviced.

The pictures (right) show the contaminated contents of a recycling container that was just collected from a service address and placed in our truck. The cameras will also detect overfilled containers at the time of collection.

CONTAMINATED RECYCLING



Plastic Bag

Electric Lamp



WHAT HAPPENS WHEN WM SMART TRUCKSM TECHNOLOGY DETECTS A SERVICE ISSUE?

A dedicated team of service consultants reviews the images from each route daily. They look for overfilled and contaminated containers and a customer notification is generated and/or a charge is applied to a service account if contamination or overages are found.

SAMPLE OVERAGE PHOTO



Overfilled Cart



WHAT ABOUT PRIVACY?

WM will not share the images or customer information with third parties for marketing or data mining. The photographs or videos are used to educate and inform customers and to improve collection service, recycling, and divert materials away from the landfills.



WHAT QUALITY CONTROL IS IN PLACE TO ENSURE ACCURACY?

Our service consultants are trained to carefully identify overages and contamination. We have standard protocols for assessing every situation with built-in checks and balances to ensure accuracy.



CAN A CUSTOMER DISPUTE A CHARGE?

Yes, customers can contact customer service. The customer service phone number or email is provided in the customer notification of an overage or contamination incident. Trained staff will review the incident images with the customer. If we made a mistake, the charge will be removed and our records will be updated to avoid the error in the future.



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA TECNOLOGÍA WM SMART TRUCK™



¿ES LA PRIMERA VEZ QUE SE UTILIZAN CÁMARAS EN UN CAMIÓN DE RECOLECCIÓN DE WM?

No, WM ha utilizado cámaras en los camiones durante más de 10 años. Utilizamos cámaras montadas en los vehículos para mejorar la seguridad, ya que ayudan a nuestros conductores con vistas traseras y laterales, documentan incidentes de conducción y detectan contenedores comerciales sobrecargados.



¿CÓMO SABER SI UN CONTENEDOR ESTÁ CONTAMINADO O SOBRECARGADO?

Las cámaras montadas graban los contenedores atendidos. Las imágenes (derecha) muestran el contenido contaminado de un contenedor de reciclaje que acababa de ser recolectado en una dirección de servicio y colocado en nuestro camión. Las cámaras también detectarán los contenedores sobrecargados en el momento de la recolección.

RECICLAJE CONTAMINADO



Bolsa de plástico

Lámpara eléctrica



¿QUÉ OCURRE CUANDO LA TECNOLOGÍA WM SMART TRUCK™ DETECTA UN PROBLEMA EN EL SERVICIO?

Un equipo dedicado de asesores de servicio revisa diariamente las imágenes de cada ruta. Buscan contenedores sobrecargados y contaminados y si se detecta contaminación o excedentes se genera una notificación al cliente y/o se aplica un cargo a una cuenta de servicio.

FOTOGRAFÍA DE MUESTRA DE EXCEDENTE



Carrito sobrecargado



¿QUÉ PASA CON LA PRIVACIDAD?

WM no compartirá las imágenes ni la información de los clientes con terceros para fines de marketing o extracción de datos. Las fotografías o videos se utilizan para educar e informar a los clientes y al distrito con el fin de mejorar el servicio de recolección, el reciclaje y desviar materiales de los vertederos.



¿QUÉ CONTROLES DE CALIDAD SE REALIZAN PARA GARANTIZAR LA EXACTITUD?

Nuestros asesores de servicio están capacitados para identificar cuidadosamente los excedentes y la contaminación. Disponemos de protocolos estándar para evaluar cada situación, con controles y equilibrios integrados para garantizar la exactitud.



¿PUEDE UN CLIENTE IMPUGNAR UN CARGO?

Sí, los clientes pueden llamar al servicio de atención al cliente. El número de teléfono del servicio de atención al cliente se indica en el correo electrónico o en la carta de notificación al cliente sobre algún incidente de contaminación o por excedentes. Personal capacitado revisará las imágenes del incidente con el cliente. Si cometimos un error, eliminaremos el cargo y actualizaremos nuestros registros para evitar el error en el futuro.



Only Recycle



Keep All Trash Out of the Recycling Cart.



Plastic Bottles & Jugs



Paper, Flattened Cardboard & Paperboard



NO Food or Liquids



Glass Bottles & Containers



Food & Beverage Cans



NO Plastic Bags, Keep Recyclables Loose



Only Yard Waste



Keep all plastic out of the Yard Waste Cart



Grass Clippings



Leaves and Flowers



Branches and Untreated Lumber



NO Rocks, Dirt, or Palm Leaves



Avoid Overfilling Your Carts

- Place yard waste only into your green cart.
- Break down boxes before placing in recycling cart.
- Use the annual voucher for free drop-off at the Ord Ranch Transfer Station for extra waste.



Visit northvalley.wm.com for a service calendar and information on how to dispose of items that do not belong in any curbside container.



Sólo reciclar



Mantenga toda la basura fuera del carrito de reciclaje.



Botellas de plástico y jarras



Papel, Cartón Aplanado y Cartón



NO alimentos ni líquidos



Botellas y recipientes de vidrio



Latas de alimentos y bebidas



NO bolsas de plástico, mantenga los materiales reciclables sueltos



Sólo residuos de jardín



Mantenga todo el plástico fuera del contenedor de desechos de jardín.



Recortes de césped



Hojas y flores



Ramas y madera sin tratar



NO piedras, tierra ni hojas de palma



Evite llenar demasiado sus carritos

- Coloque los desechos del jardín únicamente en su carrito verde.
- Rompa las cajas antes de colocarlas en el carrito de reciclaje.
- Utilice el vale anual para entrega gratuita en la estación de transferencia de Ord Ranch para residuos adicionales.



Visite northvalley.wm.com para obtener un calendario de servicios e información sobre cómo deshacerse de los artículos que no pertenecen a ningún contenedor en la acera.