

# Contamination and Overage Monitoring Program

## New Program Rules Starting January 1, 2025



WM is changing the way we are notifying customers regarding contaminated and overfilled containers. In this new program, WM will no longer charge for contamination and overages. Beginning April 1, 2025, the program will consist of three warnings per material type, and on the fourth incident in a 12-month period, your container will be upsized to manage your waste volume. As of January 1, 2025, WM has continued monitoring containers for contamination and overages. If found, educational only notifications are sent to the customer with an image explaining what was found and how to correct.

### 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, and documenting driving incidents and detecting overfilled and contaminated containers.



#### HOW CAN YOU TELL IF A CONTAINER IS CONTAMINATED OR IS OVERILLED?

**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 TRUCK® 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. Customer containers will be upsized after three warnings in a 12-month period.

#### 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 the district 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.



#### CAN A CUSTOMER DISPUTE A NOTIFICATION?

**Yes, customers can contact customer service at (800) 321-8226.** Trained staff will review the incident images with the customer. If we made a mistake, the violation will be removed and our records will be updated to avoid the error in the future.

# Programa de monitoreo de contaminación y exceso

## Nuevas reglas del programa a partir del 1 de enero de 2025



WM está cambiando la forma en que notificamos a los clientes sobre contenedores contaminación y el exceso de desechos. En este nuevo programa, WM ya no cobrará por contaminación y el exceso de desechos. A partir del 1 de abril de 2025, a los clientes que incurran en contaminación o en la sobrecarga de los carritos, después de tres avisos por tipo de material en un período de 12 meses, se les aumentará el tamaño del contenedor. Al 1 de enero de 2025, WM ha seguido monitoreando los contenedores para detectar contaminación y el exceso de desechos. Si se detectan, se envían al cliente notificaciones de carácter educativo solamente con una fotografía en la que se explica lo que se ha encontrado y cómo corregirlo.

### WM SMART TRUCK® TECHNOLOGY Preguntas frecuentes



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

No, WM lleva muchos años utilizando cámaras en camiones. Usamos cámaras montadas para mejorar la seguridad al ayudar a nuestros conductores con perspectivas traseras y laterales, documentar incidentes de conducción y detectar contenedores sobrelLENADOS.



#### ¿CÓMO PUEDES SABER SI UN CONTENEDOR ESTÁ CONTAMINADO O ESTÁ SOBRELLENADO?

Las cámaras montadas registran los contenedores atendidos.

Las imágenes (derecha) muestran el contenido contaminado de un contenedor de reciclaje que acabamos de recoger en una dirección de servicio y colocar en nuestro camión. Las cámaras también detectarán los contenedores sobrelLENADOS en el momento de la recogida.

#### RECICLAJE CONTAMINADO



Bolsa de plástico Lámpara eléctrica



#### ¿QUÉ SUCEDE CUANDO LA TECNOLOGÍA WM SMART TRUCK® DETECTA UN PROBLEMA DE SERVICIO?

Un equipo dedicado de consultores de servicio revisa diariamente las imágenes de cada ruta. Buscan contenedores sobrelLENADOS y contaminados y se genera una notificación al cliente. Los contenedores de los clientes pueden aumentar de tamaño después de tres o más casos de contaminación o exceso.

#### MUESTRA DE FOTO EXCEDENTE



Contenedor demasiado lleno



#### ¿Y LA PRIVACIDAD?

WM no compartirá las imágenes o la información del cliente 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 para mejorar el servicio de recolección, el reciclaje y desviar materiales de los vertederos.



#### ¿QUÉ CONTROL DE CALIDAD EXISTE PARA GARANTIZAR LA EXACTITUD?

Nuestros consultores de servicio están capacitados para identificar cuidadosamente excedentes y contaminación. Contamos con protocolos estándar para evaluar cada situación con controles y contrapesos integrados.



#### ¿PUEDE UN CLIENTE DISPUTAR UN CARGO?

Sí, los clientes pueden comunicarse con el servicio de atención al cliente al (800) 321-8226. El personal capacitado revisará las imágenes del incidente con el cliente. Si cometimos un error, la infracción se eliminará y nuestros registros se actualizarán para evitar el error en el futuro.