

## Contamination and Overage Monitoring Program

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

### How It Works

1

#### Your Materials

With the help of mounted cameras, WM Smart Truck™ technology captures footage of containers as they are collected during service.

2

#### Your 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.

3

#### Your Notifications

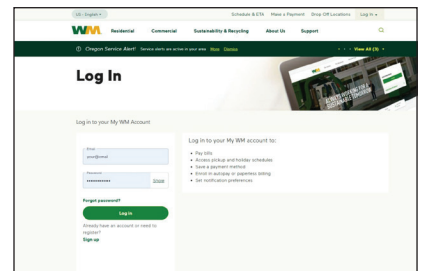
If a container associated with your address is overloaded or non-acceptable material is found, we'll send you a notification with a photograph explaining what we found along with tips to avoid overage or contamination in the future. Log in to My WM to set your communication preferences.

4

#### Your Account

After the first warning notification, your account may be charged when you overfill a container or when you contaminate your recycling or yard waste. For the most current charges, refer to the current rate sheet for contamination and overages at [home.wm.com/king-city](http://home.wm.com/king-city).

If there is an error in the notification, we will correct it. Call 800-321-8226 to dispute a charge.



#### 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](http://wm.com) or scan the QR code to sign up for an account.



# WM SMART TRUCK<sup>SM</sup> 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 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 TRUCK<sup>SM</sup> 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 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 to ensure accuracy.



### CAN A CUSTOMER DISPUTE A CHARGE?

**Yes, customers can contact customer service.** The customer service phone number is provided in the email or letter notifying a customer 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.

## Programa de inspección de contaminación y rebaleses

¿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

#### La tecnología

Con la ayuda de cámaras montadas, la tecnología WM Smart Truck™ captura imágenes de los contenedores a medida que se recopilan durante el servicio.

2

#### Las inspecciones

Un equipo dedicado de técnicos revisa las imágenes asociadas con su dirección para asegurarse de que sus materiales se hayan arrojado al contenedor correcto, que los carros no se desborden y que se hayan recogido correctamente.

3

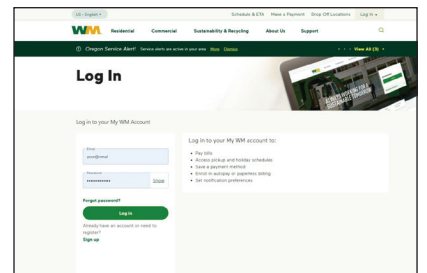
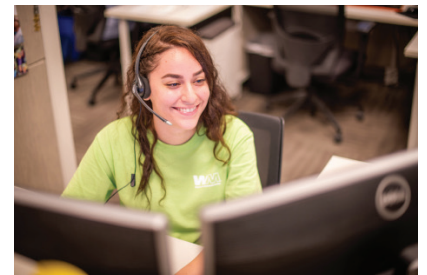
#### Notificaciones por contaminación y rebalse

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 rebaleses o contaminación. Inicie sesión en MY WM para configurar sus preferencias de comunicación.

4

#### Las multas

Después de la primera notificación de advertencia, es posible que se le cobre a su cuenta cuando llene demasiado un contenedor o cuando contamine su reciclaje o desechos de jardín. Para conocer los cargos más actuales, consulte la hoja de tarifas actual para contaminación y excedentes en [home.wm.com/king-city](http://home.wm.com/king-city). Si hay un error en la notificación, lo corregiremos. Llame al 800-321-8226 para disputar un cargo.



#### 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](http://wm.com) o escanee el código QR para crear una cuenta.



# 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.

