

Contamination and Overage Monitoring Program

New Program Rules Starting October 1, 2025



Beginning October 1, 2025, WM will eliminate charges for contamination and overage incidents. Instead, starting January 1, 2026, customers will receive up to three warnings per material type (trash, recycling, and organics) within a 12-month period. If a customer has a fourth incident, the applicable container will be upsized, or an additional container delivered. Commercial businesses may have their service frequency increased instead. If upsized, your monthly invoice will reflect this change.

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 OVERFILLED?

Mounted cameras record the containers serviced.

The pictures (right) show the contaminated contents of a recycling container that was 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. Applicable containers, tracked by material type, will be upsized after three warnings within 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, 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 octubre de 2025



A partir del 1 de octubre de 2025, WM ya no cobrará por incidentes de contaminación y sobrellenado. En su lugar, a partir del 1 de enero de 2026, los clientes recibirán hasta tres advertencias por tipo de material (basura, reciclaje y materia orgánica) en un período de 12 meses. Si un cliente sufre un cuarto incidente, se aumentará el tamaño del contenedor correspondiente. Si se aumenta su servicio, su factura mensual reflejará este cambio.

WM SMART TRUCK® TECHNOLOGY Preguntas frecuentes



¿ES LA PRIMERA VEZ QUE SE UTILIZAN CÁMARAS EN UN CAMIÓN DE RECOLECCION 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 sobrellenos.



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

Cámaras montadas registran contenedores atendidos.

Las imágenes (derecha) muestran el contenido contaminado de un contenedor de reciclaje que se recogió en nuestro camión una dirección de servicio y colocar en nuestro camión. Las cámaras también detectarán los contenedores sobrellenos en el momento de la recolección.

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 sobrellenos y contaminados y se genera una notificación al cliente. Los contenedores aplicables, rastreados por tipo de material, serán aumentados después de tres avisos en un período de 12 meses.

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, nuestros registros se actualizarán para evitar el error en el futuro.