

WM SMART TRUCK® TECHNOLOGY FAQS



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

No, WM has used cameras on trucks for over 12 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. The cameras will also detect overfilled containers at the time of collection.



WHAT HAPPENS WHEN WM SMART TRUCK® TECHNOLOGY DETECTS A SERVICE ISSUE?

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



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 customers to improve collection service, recycling, and material diversion.



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, 866-844-1508, 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.

CONTAMINATED RECYCLING



Plastic Bag

Electric Lamp

SAMPLE OVERAGE PHOTO



Overfilled Cart

Visit sacramentovalley.wm.com for information.

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE LA TECNOLOGÍA WM SMART TRUCK®



¿ES ESTA LA PRIMERA VEZ QUE SE USAN CÁMARAS EN CAMIONES WM?

No. WM ha estado usado cámaras en sus camiones por más de doce años. Usamos cámaras para mejorar la seguridad ayudando a nuestros conductores a ver hacia atrás y a los costados, documentando incidentes, y detectando rebalses en contenedores comerciales.



¿CÓMO DARSE CUENTA SI UN BOTE ESTÁ CONTAMINADO O REBALSANDO?

Las cámaras instaladas graban los recojos de botes. Las fotos (derecha) muestran los contenidos contaminados de un bote de reciclables. Las cámaras también detectan botes rebalsantes al momento del recojo.



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

Un equipo dedicado de inspectores de servicio revisa las imágenes y videos de cada ruta diariamente. Ellos buscan botes rebalsantes y contaminados. De encontrarse uno se genera una notificación al cliente y, de ser aplicable, se impone una multa a su cuenta de servicio.



¿Y LA PRIVACIDAD?

WM no compartirá las imágenes o información de los clientes con terceros para marketing o extracción de datos. Las fotografías o videos son usados para educar a nuestros clientes con el propósito de mejorar el servicio, el reciclaje, y la separación de materiales.



¿QUÉ TIPO DE CONTROL DE CALIDAD SE HA IMPLEMENTADO PARA GARANTIZAR LA EXACTITUD?

Nuestros inspectores de servicio están capacitados para identificar cuidadosamente rebalses y contaminación. Tenemos protocolos estándar para evaluar cada situación con controles y contrapesos y así garantizar la precisión.



¿PUEDE UN CLIENTE DISPUTAR UNA MULTA?

Sí. Los clientes pueden comunicarse con nuestra central de servicio al cliente. El número de la central es (866) 844-1508, y se incluye en el e-mail o carta notificando al cliente acerca de un incidente de contaminación o rebalse. Nuestro personal capacitado revisará las imágenes del incidente con el cliente. Si cometimos un error, el cargo será retirado y nuestros registros serán actualizados para evitar futuros errores.

Visite sacramentovalley.wm.com para más información.

RECICLAJE CONTAMINADO



Bolsa plástica

Lámpara eléctrica

FOTO DE MUESTRA DE REBALSE



Bote rebalsante