

Franchise

Frequently Asked Questions

Q: What is the purpose of the community meetings?

A: The purpose of the community meetings is to provide residents with information regarding the County's plan to implement a franchise waste collection system in the unincorporated County areas and to request your participation in developing a system that best fits your community's needs.

Q: Why change the current waste collection system in the unincorporated County areas?

A: Waste collection services in the unincorporated County areas are currently provided through an open-market system in which residents directly arrange for services with the waste hauler. However, this open-market system has been ineffective in controlling rate increases, ensuring service excellence, and meeting the State waste reduction mandate.

Q: What is the State Waste Reduction Mandate?

A: State law requires cities and counties to reduce the amount of solid waste by 50%. This means half of the waste generated must be recycled or otherwise diverted from landfill disposal. This reduces the need for more landfills and conserves our natural resources. The franchise system will assist the County in meeting the State mandate by increasing recycling, requiring better reporting, and provided funding for additional recycling and educational programs.

Q: How does a Franchise Waste Collection System work?

A: A franchise waste collection system allows the County to sign agreements with waste haulers to provide waste collection services to residents in an unincorporated County area. Under these agreements, waste haulers would abide by specific service standards, rate control measures, and reporting requirements. The franchise waste collection system will also provide the County with tools for enforcement.

Q: What are the benefits of a franchise system?

A: A franchise system will provide residents with quality waste collection services, consistent rates, improved customer service, and special features, such as annual clean-up events and bulky item pick-up included with the standard service.

Q: How will a waste hauler be selected for my community?

A: The franchise waste haulers are selected through competitive process. All permitted waste haulers operating in the County are requested to submit proposals for consideration. Criteria for selecting the best qualified waste hauler include price, work plan, financial resources, references, experience, environmental record, and procurement and/or contract/agreement disputes. A committee will review the proposals and assign a score for each criteria. The waste hauler who receives the highest overall score may be awarded the franchise.

Q: When will the new franchise system be implemented?

A: Service for the first six franchise areas is anticipated to begin in 2007. Other areas will

follow after that.

Q: Will my rate increase or decrease with the new system?

A: Yes, your rates will increase or decrease depending on the market conditions and the types of service chosen by the community, such as container type, quantity, separate or commingled collection, and special collection services.

Q: Can waste haulers raise rates during the term of the franchise?

A: Yes, subject to County review and approval. The franchise waste hauler may request annual rate adjustments, but must justify the need for the rate adjustment based on changes to the consumer price index, producer price index, changes in environmental laws or increased landfill disposal costs. The rate adjustments will be subject to the limits specified in the franchise agreement.

Q: Can my franchise waste hauler increase my rates due to changes in the fuel prices?

A: Yes, but only if there has been a 100 percent increase in the Producer Price Index (PPI). Such an adjustment requires County approval.

Q: How many containers can I receive free of charge with the three can system?

A: Initially you will receive three containers, one for trash, one for recyclable materials, and one for green waste. You can also receive one additional green waste container and one recyclable container at no extra cost to you upon request.

Q: If I need more containers, how much will I have to pay for each extra container?

A: You can receive additional containers at a cost of \$5 per container per month.

Q: Can I have smaller containers if I find the 96-gallon containers too cumbersome?

A: Yes, residents can request smaller containers equivalent in capacity to the 96-gallon container at no extra cost to you.

Q: Who is responsible for replacing damaged trash containers under the franchise system?

A: Your franchise waste hauler will be responsible for replacing damaged containers within seven days after being notified of the problem by you.

Q: In my community some of the residents share a bin, will this be allowed under the franchise system?

A: Yes, you would have to provide Public Works with a copy of a trash bill to verify trash is being collected and the name and address of the neighbors sharing the bin.

Q: I don't have trash service. I haul my own trash. Will I be able to continue this under the franchise system?

A: Yes, you may continue to self-haul under the franchise system.

Q: What happens if my waste hauler mixes my recyclable materials with the trash?

A: Franchise waste haulers are required to collect separately the trash, recyclable materials, and green waste. If you observe your waste hauler mixing recyclables or green waste with trash, we request that you please contact Public Works. Haulers found in violation may be fined for each occurrence. To ensure contract compliance, Public Works will have

inspectors assigned to monitor trash collection in the franchise areas.

Q: Will senior discounts be available?

A: The senior discount is available to residents who meet the following criteria: 65 years or older, head of household, and qualify for discounted utility rates based on financial need as evidenced by water, power, or telephone bill.

Q: How much is the franchise fee and how will the franchise fee be used?

A: Franchise waste haulers will pay a 10 percent franchise fee. A portion of the franchise fee will be used for administrative costs, with the majority being used to implement needed programs within the franchise communities, such as additional household hazardous waste and electronic/universal waste collection events, smart gardening workshops, recycling incentive programs, illegal dumping prevention and cleanup programs, and school recycling programs.

Q: Under the new system, who can I call if I have a complaint about the trash collection services I receive?

A: Residents are encouraged to contact the waste hauler first to resolve issues concerning the delivery of service. If the waste hauler fails to resolve the issue please contact Public Works.

Q: How will the County ensure the franchise residents receive quality service from the hauler?

A: The County will monitor compliance with the service standards prescribed by the franchise agreement and ensure residents receive quality service. Waste haulers who fail to meet these standards may be assessed fines or have their agreement terminated by the County for poor performance.

Q: Do I have to pay extra to have furniture or appliances picked up? How many items are allowed for each pick-up?

A: Twice per year residents may set out bulky items (e.g., furniture, appliances, and electronic devices) in unlimited quantities at no additional cost.

Q: Will I receive information on ways to recycle before the new franchise system begins?

A: Yes, after the franchise agreement has been awarded, the selected waste hauler(s) will hold meetings in your community to explain how the new system will work and provide information on how and what to recycle. The County will also provide additional information through community workshops and recycling events scheduled for your community throughout the year.

Q: I am not sure what can be recycled.

A: As the franchise system is rolled out, Public Works and the franchise waste hauler will provide residents with a list of the materials that can be placed in the recycling containers. You can also visit 888CleanLA.com for additional information.

Q: Trash is being collected three times per week on my street which poses a problem for street sweeping. Will the franchise system address this concern?

A: Yes. Public Works will coordinate trash collection services with the street sweeping schedule for each community.

Q: Who decides if my community will have an exclusive (one hauler), semi-exclusive (two to three haulers), or non-exclusive (several waste haulers) agreement?

A: The type of franchise and the list of services will be decided upon consideration of the input received from the community. This includes the community's input provided through the survey responses, telephone calls, and comments made during the community meetings.

Q: If the majority of residents in my community want a semi-exclusive (two to three haulers) franchise system, will the waste haulers have to pick up trash on the same day?

A: To reduce the noise and traffic impacts on your community, the County would make every effort to have the franchise haulers collect trash, green waste and recyclable material on the same day.

Q: Can I still hire the hauler of my choice for construction, home repair and roll-off services?

A: Yes, residents have the option of either using the franchise hauler or contacting the hauler of their choice for these services.

Q: Can I stay with my current hauler even if they are not chosen to provide services to my community?

A: No, residents will have the option of either using the franchise hauler or hauling their own trash.

Q: Will the new system help me dispose of used needles?

A: Yes. Public Works has a free mail-back program available to all the residents of Rowland Heights for the proper management of sharps waste. You may request a free mail-back container by calling our 1(800) 993-5844 hotline. Also, Public Works has a **Countywide Home-Generated Sharps Management Program** that provides county residents with convenient means to dispose of needles in an environmentally friendly way.

Q: If I already recycle my own materials at a recycling center, will I be able to receive an extra bin for refuse free of charge?

A: No. A primary objective of the proposed collection system is to divert as much waste as possible from landfills. For this reason, we are providing residents with ample capacity for recyclable materials and green waste (up to two large-capacity containers each). If you are taking your high-value recyclable materials to a recycling center you may continue to do so.

Q: Will the franchise system be the same for the entire community?

A: Yes, the community will have one franchise system, and the franchise agreement will include a list of standard services designed to best fit the overall needs of the community. Residents may request special or additional services (such as scooter service via a small truck and manual roll-out service) at the rates prescribed in the franchise agreement.

Q: Who is responsible for cleaning up oil leaks, spills or debris left on my street by the trash truck drivers?

A: The franchise waste hauler is responsible for ensuring their trucks operate in a manner that is safe. The hauler is required to clean up all spills, leaks and any debris left by their drivers immediately or be subject to penalties as outlined in the agreement.

Q: What is the term of the franchise agreement?

A: The term of the franchise agreement is seven years.

Sponsored by the County of Los Angeles
Department of Public Works
Environmental Programs Division
900 S. Fremont Ave, 3rd Floor Annex
Alhambra, CA 91803-1331
Call toll free at 1(800) 993-5844



Preguntas Frecuentemente Solicitadas

Q: ¿Qué es el propósito de las reuniones comunitarias?

A: El propósito de las reuniones comunitarias es de dar a los residentes información con respecto al plan del Condado para implementar un sistema de recolección de basura en áreas no incorporadas. También para pedir su participación en desarrollar un sistema que vea las necesidades de la comunidad.

Q: ¿Por qué cambia el sistema actual de recolección de basura en las áreas no incorporadas del Condado?

A: Los servicios de recolección de basura en las áreas no incorporadas del Condado son proporcionados actualmente por un sistema del mercado libre en el cual los residentes arreglan directamente para servicios con el transportista del desecho. Sin embargo, este sistema del mercado libre ha sido ineficaz en controlar los aumentos de tarifas, asegurando la excelencia del servicio y cumpliendo con el mandato del Estado en la reducción del desecho.

Q: ¿Cómo trabaja una franquicia en el sistema de recolección?

A: Una franquicia en el sistema de recolección de desecho permite que el Condado firme acuerdos con transportistas de desecho para proporcionar servicios de recolección a residentes en áreas no incorporadas del Condado. Bajo estos acuerdos, transportistas de desecho respetarían los estándares específicos del servicio, valorarían las medidas del control y los requisitos en reportaje. Una franquicia en el sistema de recolección proporciona al Condado los instrumentos para la implementación.

Q: ¿Cuáles son los beneficios de una franquicia?

A: Una franquicia proveerá a los residentes un servicio de recolección de calidad, con las tasas coherentes, con servicio de atención al cliente mejorado y con características especiales. Eventos tales como limpiezas anuales y recolección de artículos voluminosos serán incluidos en su servicio estándar.

Q: ¿Qué es el Mandato de la Reducción del Desecho del Estado?

A: La ley del estado requiere de las ciudades y los condados la reducción de la cantidad del desecho sólido por 50%. Esto significa que la mitad del desecho debe ser reciclado o desviado de otro modo para que no llegue a los vertederos. Esto reduce la necesidad de más vertederos y conserva nuestros recursos naturales. Una franquicia ayudará al Condado en obtener las metas del mandato del Estado aumentando el reciclaje; requiriendo mejor mantenimiento de información y proveyendo fondos adicionales, necesarios para programas adicionales de reciclaje y programas educativos.

Q: ¿Cómo será escogido un transportista de desecho para mi comunidad?

A: Basado a sus comentarios dados por medio de las encuestas y reuniones comunitarias, se solicitaran propuestas de todos los transportistas del desecho con permiso de operar en el Condado. Cada transportista tendrá la oportunidad de presentar una propuesta que conforma con los términos y condiciones puestos por el Condado. Transportistas con el mejor servicio y precio serán elegidos.

Q: ¿Cuándo se implementara el nuevo sistema de franquicia?

A: El servicio para las primeras cinco áreas de franquicia fue implementado a principios del verano 2007. Otras áreas seguirán después.

Q: ¿Aumentara o bajara mi costo con el sistema nuevo?

A: Si, su costo dependerá en la condición del mercado y en el tipo de servicio que elija su comunidad, tal como el tipo de recipiente, cantidad de recipientes, recolección de basura y reciclables separada o mezclada, y servicios de recolección especiales.

Q: ¿Cuántos recipientes puedo recibir sin costo adicional bajo el nuevo sistema?

A: Inicialmente usted recibirá tres recipientes, uno para basura, uno para materiales reciclables y uno para los desechos verdes. A la orden, usted puede recibir un recipiente adicional para desechos verdes y otro para materiales reciclables sin costo adicional.

Q: ¿Si necesito recipientes adicionales, cuánto tendré que pagar por cada recipiente?

A: Usted puede recibir recipientes adicionales a un costo de \$5 al mes por cada recipiente.

Q: ¿Puedo pedir recipientes más pequeños si los recipientes de 96 galones son demasiado incómodos?

A: Sí, los residentes pueden solicitar recipientes más pequeños con la capacidad equivalente de 96 galones sin costo adicional.

Q: ¿En mi comunidad algunos de los residentes comparten un cajón, será permitido esto bajo el nuevo sistema de franquicia?

A: Sí, usted tendría que proporcionar al Departamento de Obras Públicas con una copia de la factura de basura para verificar que la basura es recolectada y el nombre y la dirección de los vecinos que comparten el cajón.

Q: Yo no tengo el servicio de basura. Acarreo mi propia basura. ¿Podré continuar esto bajo el sistema de franquicia?

A: Sí, usted puede continuar con el transporte propio de basura bajo el sistema de franquicia.

Q: ¿Qué sucede si mi transportista del desecho mezcla mis materias reciclables con la basura?

A: Los transportistas del desecho, bajo la franquicia, son requeridos a reunir separadamente la basura, los materiales reciclables y los desechos verdes. Si usted observa a su transportista del desecho que mezcla reciclables o desecho verde con basura, nosotros le pedimos que por favor se comunique con el Departamento de Obras Públicas. Los transportistas cometiendo esta infracción pueden ser multados por cada ocurrencia. Para asegurar la conformidad del contrato, el Departamento de Obras Públicas tendrá a inspectores asignados en las áreas bajo la franquicia para vigilar la recolección de basura.

Q: ¿Habrá un descuento para los clientes mayores de edad?

A: El descuento a clientes mayores de edad esta disponible para residentes que cumplan con los siguientes requisitos: jefes de familia, mayores de 65 años y califican para descuentos de tarifas en servicios públicos basados en necesidad económica.

Q: ¿Cuánto es el cobro de la franquicia y como será utilizado?

A: Un cobro de franquicia del 10 por ciento será pagado por los transportistas. Una porción de este cobro será utilizada para costos administrativos, con la mayoría siendo utilizado para implementar programas tales como la recolección de desechos tóxicos del hogar y electrónicos incluyendo basura universal, talleres de horticultura, programas de incentivos para reciclaje, prevención de la descargar ilegal, programas de limpieza general y programas de reciclaje en las escuelas.

Q: ¿Quién es responsable de reemplazar los recipientes de basura que están dañados bajo el nuevo sistema de la franquicia?

A: Su transportista del desecho será responsable en reemplazar los recipientes dañados en un periodo de siete días después de ser notificado por usted del problema.

Q: ¿Cómo asegurará el Condado que los residentes de la franquicia recibirán un servicio de calidad del transportista?

A: El Condado controlará la conformidad con los estándares del servicio prescrito por la franquicia y asegura que residentes reciban servicio de calidad. Transportistas que fallen de cumplir con estos estándares pueden ser multados o su acuerdo puede ser terminado por el Condado por poco rendimiento.

Q: ¿Tengo que pagar por tener muebles o aparatos recogidos? ¿Cuántos artículos son permitidos con cada colección?

A: Dos veces al año residentes pueden deshacerse de artículos voluminosos (por ejemplo, los muebles, los aparatos, y dispositivos electrónicos) en cantidades ilimitadas sin ningún costo adicional.

Q: ¿Pueden subir, los transportistas del desecho, las tasas durante el término de la franquicia?

A: Sí, sujeto a la revisión del Condado y la aprobación. El transportista del desecho puede solicitar los ajustes anuales de la tasa, pero debe justificar la necesidad para el ajuste de la tasa basado en cambios al índice de precios al consumidor, índice de precios de productor, los cambios en leyes ambientales o aumentos en la disposición de los vertederos. Los ajustes de la tasa serán susceptibles a los límites especificados en el acuerdo de la franquicia.

Q: No estoy seguro que puede ser reciclado. ¿Se me multara si mezclo accidentalmente los reciclables y la basura?

A: No, no será multado. Cuando comience el sistema de la franquicia, el Departamento de Obras Publicas y el transportista del desecho proporcionarán a los residentes una lista de los materiales que pueden ser colocadas en los recipientes del reciclaje. Usted también puede visitar: www.888CleanLA.com para más información.

Q: La basura es recolectada tres veces a la semana en mi calle que causa un problema para barrer la calle. ¿Tomara en cuenta este problema la franquicia?

A: Sí. El Departamento de Obras Publicas coordinará los servicios de la recolección de basura con el servicio de barredora para cada comunidad.

Q: ¿Si la mayoría de residentes en mi comunidad quieren una franquicia que no sea exclusiva a un transportista, sino dos o tres, tendrán los transportistas del desecho que recolectar en el mismo día?

A: Si. Para reducir los impactos del ruido y el tráfico en su comunidad, el Condado haría cada esfuerzo de tener a los transportistas recolectando la basura, el desecho verde y los

materiales reciclables en el mismo día.

Q: ¿Puedo emplear todavía al transportista de mi elección para la construcción, servicios de reparación de casa y servicio de contenedores?

A: Sí, los residentes tienen la opción de utilizar al transportista de la franquicia o contactar al transportista de su elección para estos servicios.

Q: ¿Quién decide si mi comunidad tendrá un acuerdo exclusivo (un transportista), medio exclusivo (dos a tres transportistas), o no-exclusivo (varios transportistas del desecho)?

A: El tipo de franquicia y la lista de servicios será decidido sobre la consideración de la aportación recibida de la comunidad. Esto incluye la aportación de la comunidad proporcionada por las respuestas de la inspección, las llamadas de teléfono, y los comentarios hechos durante las juntas comunitarias.

Q: ¿Puedo permanecer yo con mi transportista actual si ellos no son escogidos para proporcionar los servicios a mi comunidad?

A: No, los residentes tendrán la opción de utilizar al transportista de la franquicia o tendrán que acarrear su propia basura.

Q: ¿Me ayudará el nuevo sistema ha deshacerme de agujas utilizadas?

A: Sí. El departamento de Obras Publicas planea en implementar un programa "Sharps" que proporcionará a residentes con medios convenientes de deshacerse de agujas en una manera ambientalmente amistosa.

Q: ¿Si yo ya reciclo mis propios materiales en un centro de reciclaje, podré recibir un carrito extra para el desecho sin costo adicional?

A: No. El objetivo principal del sistema de la recolección es de desviar desecho como sea posible de los vertederos. Por esta razón, nosotros proporcionamos a residentes con carritos de capacidad amplia para materiales reciclables y desecho verde (hasta dos carritos de gran capacidad). Usted puede continuar en llevando sus materiales reciclables a un centro de reciclaje.

Q: ¿Puede mi transportista de desecho aumentar mis tasas debido a cambios en los precios del combustible?

A: Sí, pero sólo si ha habido un aumento del 100 por ciento en el Índice de precios de Productor (PPI). Tal ajuste requiere la aprobación del Condado.

Q: ¿Recibiré información sobre maneras de reciclar antes del comienzo de la franquicia?

A: Sí, después de que la franquicia haya sido concedida, el transportista(s) escogido del desecho tendrá las reuniones en su comunidad para explicar cómo el nuevo sistema trabajará y proporcionará información en cómo y lo que reciclar. El Condado proporcionará también información adicional a través de talleres de comunidad y eventos planeados para su comunidad durante el año.

Q: ¿Bajo el nuevo sistema, a quién puedo llamar si tengo alguna queja acerca de los servicios de recolección de basura que recibo??

A: Los residentes deben comunicarse con el transportista del desecho para resolver asuntos con respecto a la entrega del servicio. Si el transportista del desecho falla de resolverse el asunto por favor comuníquese con el Departamento de Obras Publicas.

Q: ¿Será el acuerdo del sistema de franquicia el mismo para la comunidad entera?

A: Sí, la comunidad tendrá un sistema de franquicia. Este acuerdo de franquicia incluirá una lista de servicios estándares diseñados en ver por las necesidades de la comunidad. Los residentes pueden solicitar los servicios especiales o adicionales (tal como el servicio de la patineta vía un pequeño camión y el servicio manual de traspatio) a las tasas prescritas en el acuerdo de la franquicia.

Q: ¿Quién es responsable de limpiar derrames de aceite, derrames de desechos o los escombros dejados en mi calle por los transportistas de basura?

A: El transportista del desecho es responsable de asegurar que sus camiones operen en una manera que es segura. El transportista es requerido en limpiar todo derrame y cualquier escombros dejados por sus conductores inmediatamente o son susceptible a cargos según el acuerdo.

Q: ¿Quién decide que transportista proveerá servicios en el área de la franquicia?

A: Los transportistas del desecho son escogidos por el proceso competitivo. Todos los transportistas del desecho con permisos de operar en el Condado son solicitados para que sometan propuestas para ser considerados. Los criterios para escoger al transportista de desecho mejor calificado incluyen; el precio, el plan del trabajo, los recursos financieros, las referencias, la experiencia, el registro ambiental, las disputas de la adquisición y/o el contrato/acuerdo. Un comité revisará las propuestas y asignará una puntuación para cada criterio. El transportista del desecho que recibe la puntuación más alta será concedido la franquicia.

Q: ¿Por cuánto tiempo es el acuerdo de la franquicia?

A: El acuerdo de la franquicia es de siete años.

Para mas información comuníquese con el Departamento de Obras Publicas a nuestro número de Franquicia al: (800) 993-5844 de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. o visite www.888CleanLA.com.

Sponsored by the County of Los Angeles
Department of Public Works
Environmental Programs Division
900 S. Fremont Ave, 3rd Floor Annex
Alhambra, CA 91803-1331
Call toll free at 1(800) 993-5844

