Preguntas frecuentes sobre tarifas y sanciones residenciales

1. **¿Por qué la Ciudad está implementando nuevas tarifas y sanciones por residuos sólidos?**
   La Ciudad está implementando tarifas y sanciones actualizadas por residuos sólidos para ayudar a abordar los crecientes costos operativos y las interrupciones del servicio causadas por prácticas de eliminación inadecuadas. Estas prácticas incluyen sacar los contenedores fuera de horario, contenedores sobrecargados y la contaminación de los contenedores de reciclaje (contenedor azul o tapa azul) o de materia orgánica (contenedor verde o tapa verde). La estructura de tarifas actualizada fue adoptada por el Concejo Municipal el 22 de abril de 2025.

2. **¿Se informará a los residentes sobre estas nuevas tarifas?**
   Sí. Se notificará a los residentes sobre las nuevas tarifas y sanciones a través de una campaña integral de educación y divulgación pública. La Ciudad se compromete a garantizar que todos los residentes estén bien informados y tengan acceso a los recursos que necesitan para cumplir antes de que se implemente cualquier tarifa.

   La campaña incluye los siguientes comunicados:
   - **Notificaciones enviadas por correo:** Durante el ciclo de facturación de julio y agosto, se incluirán en las facturas de servicios públicos avisos impresos que describen las nuevas tarifas de contaminación, exceso/sobrepeso, servicio de regreso, y limpieza de residuos peligrosos.
   - **Actualizaciones en el sitio web:** El sitio web oficial de la Ciudad ofrece información detallada, incluyendo preguntas frecuentes, ejemplos de contaminación y consejos para la clasificación adecuada de residuos.
   - **Redes sociales y difusión digital:** Se compartirán mensajes educativos, videos y recordatorios en Facebook, Instagram y Nextdoor.
   - **Participación comunitaria:** El personal de la Ciudad organizará sesiones públicas de información, participará en reuniones comunitarias y asistirá a eventos locales para explicar los cambios y responder preguntas.
   - **Servicio de atención al cliente:** Los residentes pueden comunicarse al 311 o directamente con la División de Residuos Sólidos para obtener ayuda o aclaraciones sobre las nuevas tarifas y sanciones.

3. **¿Dónde puedo encontrar más información sobre las nuevas tarifas?**
   Información detallada sobre las tarifas de residuos sólidos, comunicaciones con los clientes, la Guía de Gestión de Residuos Residenciales ("Qué Va en Cada Contenedor") y otros recursos relacionados con los residuos está disponible en el sitio web de la Ciudad aquí .

4. **¿Cómo puedo evitar que me cobren las nuevas tarifas?**
   Los residentes pueden evitar el pago de tarifas siguiendo las pautas adecuadas sobre residuos sólidos, que incluyen:
   - Sacar los contenedores a tiempo
   - Evitar el sobrellenado o la sobrecarga de los contenedores
   - Clasificar adecuadamente los materiales reciclables, orgánicos y basura para evitar la contaminación.
   - Programar recolecciones de artículos voluminosos dentro del número permitido de recolecciones gratuitas (2 por año calendario, hasta 5 artículos cada una)

5. **¿Recibiré una advertencia antes de que me cobren?**
   Sí. La Ciudad cuenta con un sistema de alerta progresivo tanto para la contaminación de los contenedores como para los contenedores sobrellenados o con sobrepeso. Este proceso está diseñado para brindarles a los residentes la oportunidad de corregir prácticas de eliminación inadecuadas antes de que se apliquen tarifas. Este proceso incluye:

   - **Primer incidente:** Se colocará una etiqueta de advertencia en su contenedor.
   - **Segundo incidente:** Se colocará una segunda etiqueta de advertencia en su contenedor y se enviará un aviso de advertencia formal a su dirección.
   - **Tercer incidente y posteriores:** Se colocará una etiqueta de advertencia en su contenedor, se le enviará una notificación de cargo por correo y se agregará una tarifa a su factura de recolección de basura.

   Este enfoque apoya la educación continua y fomenta el cumplimiento de la clasificación adecuada para mantener Riverside limpia y sostenible.

6. **¿Qué significa que un contenedor está demasiado lleno o tiene sobrepeso y cómo puedo evitar cargos relacionados?**
   Se considera que un contenedor **está demasiado lleno** cuando la tapa no puede cerrarse completamente y permanece abierta en un ángulo mayor a 45 grados.

   Se considera que un contenedor tiene **sobrepeso** si excede los límites de elevación seguros, más de **55 libras** para contenedores recolectados manualmente o **150 libras** para contenedores automatizados.

   Estas condiciones pueden provocar derrames durante la recolección o requerir una limpieza adicional por parte de los equipos de recolección.

   Para evitar cargos excesivos por sobrepeso, los residentes deben:

   - Asegurarse de que todos los materiales quepan dentro del contenedor con la tapa completamente cerrada.
   - Evitar colocar artículos pesados o no permitidos en el contenedor
   - Solicitar un contenedor adicional si la capacidad actual no es suficiente
   - Evitar llenar demasiado los contenedores para evitar basura dispersa y posibles violaciones del código.

7. **¿Qué significan "Servicio de Regreso (Go Back)" o "Colocación Tardía" y se me cobrará una tarifa?**

   "Servicio de Regreso" se refiere a cuando un conductor de recolección debe regresar para un segundo viaje porque el contenedor no estaba en el lugar designado a tiempo para la recolección. Se aplicará una tarifa de $46 a su cuenta de facturación por este servicio adicional si lo solicita.

   "Colocación Tardía" significa que **su contenedor se colocó en la acera demasiado tarde,** después de que el camión recolector ya había pasado por su casa. Como resultado, el contenedor no fue recogido y también se cobrará una tarifa de $46 si se solicita un viaje de regreso.

8. **¿Qué sucede si coloco mi contenedor tarde o pierdo mi día de servicio?**
   Si su contenedor no se coloca a tiempo y no se realiza la recolección, tiene dos opciones:

   - Espere hasta el próximo día de recolección programado y su contenedor recibirá servicio sin costo adicional, o
   - Solicite un viaje de regreso dentro de la misma semana de servicio porque su contenedor se colocó tarde. Se cobrará una tarifa de "regreso" de $46.

9. **¿Quién puede llamar al 311 para solicitar una recolección de contenedor no realizada, un reemplazo de contenedor, una recolección de servicio adicional o una recolección de artículos voluminosos?**
   Anteriormente, cualquier persona podía realizar estas solicitudes. Sin embargo, debido a que algunos servicios pueden generar tarifas, solo el titular de la cuenta o las personas autorizadas a llamar a la cuenta pueden solicitar estos servicios cuando se comunican con el 311. Si usted no figura como persona autorizada para llamar, solicite al titular de la cuenta que lo agregue antes de enviar una solicitud.

10. **¿Por qué me cobran una tarifa por recoger artículos voluminosos? Pensé que los residentes recibían dos recolecciones gratuitas por año, con hasta cinco artículos cada una.**
    Cada cuenta residencial tiene derecho a **dos recolecciones gratuitas de artículos voluminosos por año calendario**, con un límite de **hasta cinco artículos por recolección**. Sin embargo, si un residente solicita **recolecciones adicionales más allá de los dos servicios incluidos**, una se cobrará una **tarifa de $25 por artículo.** Esta tarifa ayuda a cubrir el costo de brindar el servicio más allá de lo que ya está incluido sin cargo.

11. **¿Con quién me comunico si creo que me cobraron por error o quiero disputar la tarifa?**
    Comuníquese con 311 al (951) 826-5311 para obtener ayuda. Información adicional y preguntas frecuentes también están disponibles en el sitio web de la Ciudad aquí.

12. **¿Qué son los residuos peligrosos y por qué me cobran una tarifa por ellos?**
    Los residuos peligrosos incluyen materiales que, por su cantidad, concentración o propiedades nocivas, suponen un riesgo para la salud humana o el medio ambiente. Estos artículos **no** deben desecharse en los contenedores de basura. Si los residuos peligrosos se colocan incorrectamente en un contenedor y provocan un derrame o contaminación durante la recolección, se cobrará una tarifa de limpieza de $209.

13. **¿Por qué un residente necesitaría reemplazar un contenedor y cuándo se aplica una tarifa?**
    Los residentes pueden necesitar un reemplazo de contenedor por varias razones, entre ellas:
    - Daños irreparables debidos al uso y desgaste normal a lo largo del tiempo.
    - Daños accidentales causados por el residente (por ejemplo, derretido por cenizas calientes, tapa rota por uso inadecuado).
    - Contenedores perdidos o robados que no se pueden recuperar.
    - Contenedores perdidos luego del servicio que no pueden ser localizados a pesar de esfuerzos razonables.
    - Daños no relacionados con operaciones de recolección (por ejemplo, atropellos en propiedad privada).

    Se cobrará una tarifa de reemplazo de contenedor si:
    - El contenedor se perdió, fue robado o dañado debido al mal uso o negligencia de un residente.

- Los daños se produjeron en la propiedad del residente y no fueron causados por operaciones de recolección.
- El residente solicita un reemplazo por razones estéticas, aunque el contenedor todavía funciona.
- La sustitución queda fuera del alcance del desgaste cubierto por el proveedor del servicio.

14. ¿Qué es una solicitud de recolección adicional?

Una solicitud de recolección adicional se refiere a una recolección especial de basura adicional, reciclaje o materia orgánica que no caben en su contenedor y necesitan ser recogidos dentro de la misma semana de servicio, fuera de su día normal de recogida programado**.** Se cobrará una tarifa de $52 a su cuenta si solicita una recolección adicional.

15. ¿Por qué la tarifa de reemplazo de contenedor es tan alta?

La tarifa de reemplazo de contenedor de $108.72 refleja el costo total de comprar un contenedor nuevo, la entrega, la mano de obra y el equipo necesario para completar el reemplazo. Esta tarifa ayuda a la Ciudad y a su transportista de residuos a recuperar los gastos asociados con el reemplazo de contenedores que están: dañados debido al mal uso, perdidos o robados, o solicitados para un reemplazo anticipado por razones estéticas antes de llegar al final de su vida útil.

16. ¿Cuáles son las tarifas/sanciones?

	NOMBRE DE LA SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	COSTO
1	RECOLECCIÓN DE ARTÍCULOS VOLUMINOSOS EXTRA	RECOLECCIÓN DE ARTÍCULOS VOLUMINOSOS POR ARTÍCULO (MÁS DE 2 RECOLECCIONES POR AÑO Y LIMITADO A 5 ARTÍCULOS POR RECOLECCIÓN)	$25
2	SERVICIO DE REGRESO/COLOCACIÓN TARDÍA	SERVICIO DE REGRESO/COLOCACIÓN TARDÍA (SANCIÓN)	$46
3	EXCESO/SOBRELLENADO/SOBREPESO	EXCESO DE RESIDUOS SÓLIDOS - CONTENEDOR RESIDENCIAL CON SOBREPESO/SOBRELLENADO (SANCIÓN)	$46
4	REEMPLAZO DEL CONTENEDOR	ENTREGA/RETIRADA/CAMBIO DE CONTENEDOR DE RESIDUOS SÓLIDOS RESIDENCIALES (MÁS DE UN JUEGO DE REEMPLAZO CADA 10 AÑOS)	**$108.27
5	LIMPIEZA DE MATERIALES PELIGROSOS	LIMPIEZA DE DERRAME DE MATERIAL PELIGROSO DEBIDO A MATERIAL COLOCADO EN EL CONTENEDOR (MULTA)	$209
6	SOLICITUD DE RECOLECCIÓN ADICIONAL	SOLICITUD DE RECOLECCIÓN ADICIONAL POR CONTENEDOR RESIDENCIAL (DENTRO DE LA MISMA SEMANA DE SERVICIO)	$52
7	TARIFA POR CONTAMINACIÓN	CONTAMINACIÓN EN CONTENEDOR DE RECICLAJE/ORGÁNICO DURANTE TRES O MÁS FECHAS DE RECOLECCIÓN	***$18.02

** APROBADO POR EL CONSEJO EL 22 DE ABRIL DE 2025 - COSTO REAL - DEL CONTENEDOR.
NOTA: EL COSTO REAL ESTÁ SUJETO A CAMBIOS
*** RMC 6.04.040(D) ESTABLECE LA TARIFA POR CONTAMINACIÓN COMO "IGUAL AL CARGO POR UN CONTENEDOR ADICIONAL PARA ELIMINACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS" (R722), PARA EL AÑO FISCAL 2627, QUE ACTUALMENTE ES DE $18.02. LA TARIFA POR CONTAMINACIÓN ESTÁ SUJETA A CAMBIOS