



### HAVE QUESTIONS?

Our Customer Service Department is here to help:  
Call 1-800-800-5804  
Monday- Friday 8:00 AM- 5:00 PM  
E-mail us: [cssatex@wm.com](mailto:cssatex@wm.com)  
Find us online: [www.wm.com](http://www.wm.com)

## City of Conroe- Frequently Asked Questions

**Question: What day of the week is my trash and recycling collected?**

Answer: The City has once a week pickup for trash and recycling. Trash and recycling will be picked up at different times on the same service day. Please review your scheduled service map at <http://www.cityofconroe.org>

**Question: What is my scheduled collection day for bulk items?**

Answer: Bulk collection is scheduled on Wednesdays once a month. For your designated day of collection, please review the Bulk Service Map located at <http://www.cityofconroe.org>

**Question: What items are included in bulk service collection?**

Answer: Appliances, furniture, and other oversized wastes which are customary to ordinary housekeeping operations of a residential unit, and whose large size precludes or complicates its handling by normal solid waste collection. Brush and bulky waste must be placed within three feet (3') of the curb or paved surface of the closest accessible roadway. Bulky curbside collection is one time per month, and not to exceed eight (8) total cubic yards per customer.

**Question: I am moving into my new home, how do I order garbage and recycle carts?**

Answer: Please check inside the garage and back yard for carts that have been left by the previous resident. If carts are needed, please contact Utility Billing at 936-522-3170 to arrange for delivery.

**Question: Who should I call with questions and/or customer service issues?**

Answer: Please call Waste Management customer service department at 1-800-800-5804.

**Question: Occasionally I have more garbage than will fit into the cart. How do I dispose of my excess garbage?**

Answer: You can still purchase extra Household Service Tags at City Hall. The Utility Billing Department will sell garbage tags for \$1.00 per tag. (1-Tag for 1 garbage bag of household trash)

**Question: Can my yard waste go into my trash cart?**

Answer: Yes, please put all household and yard waste in the garbage cart each week. You can also place yard waste with bulky items. Bulk service is collected once per month on Wednesdays. Please review your bulk service details listed on the City of Conroe Utility Billing Website at <http://www.cityofconroe.org>.

**Question: How can I dispose of limbs and/or brush?**

Answer: You can place the limbs/brush out on your bulk pickup service day. All limbs must be bundled. Reduce all limbs to a maximum length of 4 feet (4') before bundling. A limit of eight (8) cubic yards per month per account will be collected.

**Question: My Waste Management cart is damaged. Who should I contact to repair it?**

Answer: Please call Waste Management at 1-800-800-5804 to report your defective cart. Waste Management will repair or replace the cart on your trash/recycle collection date.

**Question: The cart has a bad odor. How do I clean it?**

Answer: You can wash the cart out with your water hose and a little household soap. Allow the cart to dry with the lid open in the sunshine.

**Question: How do I get rid of personal garbage cans if I no longer need or want them?**

Answer: You can place the cans out with the monthly bulk items. Please attach a note that states "PLEASE DISPOSE OF". Waste Management will not dispose of Republic Services owned carts. Please contact the City of Conroe Utility Billing office at 936-522-3170 to schedule cart removal services.

**Question: Can I order more than one garbage cart?**

Answer: You may order more than one garbage cart for an additional charge per month. Please contact the Utility Billing Department at 936-522-3170 to add the extra service to your utility bill.

**Question: Can I order more than one recycle cart?**

Answer: Yes, you can order additional recycle carts (up to 3 additional) for no additional monthly charge.

**Question: We are moving out of our home in the City of Conroe, what do I do with the trash and recycle carts?**

Answer: The carts are the property of Waste Management. Place both carts in the backyard or garage after all trash is emptied.

**Question: Where am I supposed to store the trash and recycle carts?**

Answer: Carts cannot be stored in your front yard. Carts must be stored no nearer to the street than the front of the primary structure except during collection hours. A properly stored cart is not visible from the street. Carts should be stored in compliance with current City Ordinance and/or Home Owners Association (HOA) deed restrictions.

**Question: Where do I place the carts for pickup?**

Answer: The cart must be at the curb or street with the handle facing your residence, and the lid should open towards the street. Carts must be placed at least 4 feet (4') away from each other and obstacles such as utility poles, mailboxes, trees, fire hydrants, and parked cars. Your service may be affected if a parked car is blocking the path to the carts.

**Question: Why do I need to provide space between my garbage and recycle carts?**

Answer: A different vehicle collects each cart, so access is important. The collection arm on the automated vehicles requires 3 feet (3') of space to make the collections safely.

**Question: What should you do if your cart is damaged beyond repair or missing?**

Answer: Please contact Utility Billing at 936-522-3170 to report your missing or damaged cart. All trash and recycle carts that are lost, stolen, or damaged beyond repair by the customer will require a replacement fee of \$70.00 per cart.



**¿TIENE ALGUNA PREGUNTA?**  
Nuestro Departamento de Servicio al Cliente está para ayudarlo:  
Llame al 1-800-800-5804  
De lunes a viernes de  
8:00 AM a 5:00 PM  
Envíenos un correo electrónico:  
cssatex@wm.com  
Encuéntrenos en línea:  
www.wm.com

## Ciudad de Conroe- Preguntas más frecuentes

**Pregunta: ¿Qué día de la semana se recolectan mis residuos [basura] y reciclaje?**

Respuesta: La ciudad tiene un servicio de recolección de residuos y reciclaje de una vez a la semana. Los residuos y el reciclaje se recogen en diferentes horarios el mismo día de servicio. Por favor, revise su mapa de servicio programado en <http://www.cityofconroe.org>.

**Pregunta: ¿Cuál es mi día programado para la recolección de residuos voluminosos?**

Respuesta: La recolección de residuos voluminosos está programada los miércoles una vez al mes. Para su día de recolección designado, por favor, consulte el Mapa de Servicio ubicado en <http://www.cityofconroe.org>

**Pregunta: ¿Qué artículos están incluidos en el servicio de recolección de residuos voluminosos?**

Respuesta: Electrodomésticos, muebles y otros residuos de grandes dimensiones que suelen formar parte de las operaciones normales de una unidad residencial, y cuyo gran tamaño imposibilita o complica su manejo en una recolección normal de residuos sólidos. Los residuos de poda y voluminosos deberán ser dejados a tres pies [91.44 cm] de la acera o superficie pavimentada de la vía accesible más cercana. La recolección a pie de acera se realiza una vez al mes, y no deberá exceder ocho (8) yardas cúbicas [6.12 m<sup>3</sup>] por cliente.

**Pregunta: Me estoy mudando a mi nueva casa, ¿cómo solicito contenedores con ruedas para residuos generales y reciclaje?**

Respuesta: Por favor, revise en el garaje y en el jardín trasero si el residente anterior no dejó contenedores con ruedas. Si requiere contenedores, por favor, comuníquese a Utility Billing al 936-522-3170 para concertar la entrega.

**Pregunta: ¿A quién le debería llamar si tengo preguntas o un asunto de servicio al cliente?**

Respuesta: Por favor, llame al departamento de Servicio al Cliente de Waste Management al 1-800-800-5804.

**Pregunta: Ocasionalmente tengo más residuos de los que caben en el contenedor con ruedas. ¿Cómo desecho el exceso?**

Respuesta: Puede adquirir Etiquetas de Servicio Residencial Extra [Household Service Tags] en el ayuntamiento. El Departamento de Utility Billing [Cobranza de Servicios Públicos] vende las etiquetas a \$1.00 dólar por etiqueta (1 etiqueta por cada bolsa de residuos residenciales).

**Pregunta: ¿Puedo poner mis residuos de jardín en mi contenedor con ruedas para residuos generales?**

Respuesta: Sí, por favor, ponga todos los residuos residenciales y de jardín en el contenedor con ruedas de residuos generales cada semana. Usted también puede poner los residuos de jardín con los residuos voluminosos. El servicio de residuos voluminosos se recolecta una vez al mes en miércoles. Por favor, revise los detalles del servicio de residuos voluminosos en la página Utility Billing del sitio web de la Ciudad de Conroe en <http://www.cityofconroe.org>.

**Pregunta: ¿Cómo puedo desechar ramas o residuos de poda de árboles y arbustos?**

Respuesta: Usted puede sacar las ramas/residuos de poda el día de servicio de residuos voluminosos para ser recolectadas. Todas las ramas deberán ir atadas en un fardo. Reduzca las ramas a una longitud máxima de 4 pies [1.22 m] antes de atarlas. Se recolectará un límite de ocho yardas cúbicas [6.12 m<sup>3</sup>] al mes por cuenta.

**Pregunta: Mi contenedor con ruedas de Waste Management está dañado. ¿Con quién debo comunicarme para repararlo?**

Respuesta: Por favor, llame a Waste Management al 1-800-800-5804 para reportar su contenedor con ruedas defectuoso. Waste Management reparará o reemplazará el contenedor con ruedas en la fecha de recolección de residuos generales/reciclaje.

**Pregunta: El contenedor con ruedas tiene mal olor. ¿Cómo lo limpio?**

Respuesta: Usted puede lavar el contenedor con ruedas con agua, utilizando manguera y un poco de jabón residencial. Permita que el contenedor con ruedas se seque al sol con la tapa abierta.

**Pregunta: ¿Cómo me deshago de los botes de basura de mi propiedad si ya no los necesito o no los quiero?**

Respuesta: Usted puede colocar los botes junto con los residuos voluminosos mensuales. Por favor, péguelos una nota que diga: «FAVOR DE DESECHAR». Waste Management no desechará los contenedores con ruedas propiedad de Republic Services. Por favor, comuníquese con la oficina de Utility Billing de la Ciudad de Conroe al 936-522-3170 para programar servicios de remoción de esos contenedores con ruedas.

**Pregunta: ¿Puedo solicitar más de un contenedor con ruedas para residuos generales?**

Respuesta: Usted puede pedir más de un contenedor con ruedas por un cargo adicional mensual. Por favor, comuníquese con el departamento de Utility Billing al 936-522-3170 para añadir el servicio extra a su factura de servicio público.

**Pregunta: ¿Puedo solicitar más de un contenedor con ruedas para reciclaje?**

Respuesta: Sí, usted puede pedir (hasta 3) contenedores con ruedas adicionales para reciclaje sin cargo adicional mensual.

**Pregunta: Nos estamos mudando de nuestra casa en la Ciudad de Conroe, ¿qué hago con los contenedores con ruedas de reciclaje y residuos generales?**

Respuesta: Los contenedores con ruedas son propiedad de Waste Management. Coloque ambos contenedores con ruedas en el jardín trasero o en el garaje después de haber vaciado todos los residuos.

**Pregunta: ¿Dónde se supone que debo poner los contenedores con ruedas de residuos generales y reciclaje?**

Respuesta: No puede poner los contenedores con ruedas en su jardín frontal. Los contenedores con ruedas no deberán colocarse más cerca de la calle que la parte frontal o fachada de la estructura primaria, excepto durante el horario de recolección. El lugar adecuado para los contenedores con ruedas no deberá ser visible desde la calle. Los contenedores con ruedas deberán ser colocados en cumplimiento con la Ordenanza de la Ciudad y/o restricciones del acta o reglamento de la Asociación de Propietarios.

**Pregunta: ¿Dónde debo colocar los contenedores con ruedas para recolección?**

Respuesta: El contenedor con ruedas deberá estar en la acera con la manija viendo hacia su residencia, y la tapa se debe abrir hacia la calle. Los contenedores con ruedas se deberán colocar por lo menos a una distancia de 4 pies [1.22 m] entre sí y de los postes de electricidad, buzones, árboles, hidrantes y vehículos estacionados. Su servicio podría verse afectado si un coche estacionado bloquea el acceso a los contenedores con ruedas.

**Pregunta: ¿Por qué necesito dejar espacio entre mis contenedores de residuos y de reciclaje?**

Respuesta: Un vehículo diferente recolecta cada contenedor, así que el acceso es importante. El brazo de recolección en los vehículos automatizados requiere 3 pies [91.44 cm] de espacio para realizar la recolección en una manera segura.

**Pregunta: ¿Qué debería hacer si su contenedor está dañado de modo que no pueda repararse, o bien, desapareció?**

Respuesta: Por favor, comuníquese con Utility Billing al 936-522-3170 para reportar su contenedor perdido o dañado. Todos los contenedores con ruedas de residuos generales y reciclaje perdidos o dañados por el cliente, de tal manera que no se puedan reparar, requerirán una cuota de reemplazo de \$70.00 dólares por contenedor con ruedas.