

## **Wiadomości z Urzędu Mieszkalnictwa Komunalnego – zimowe wydanie specjalne, styczeń 2011**

Warunki pogodowe jakich doświadczyliśmy podczas okresu świątecznego należały do jednych z najgorszych odnotowanych dotychczas warunków oraz dotknęły prawie wszystkie sektory, w tym sektor drogowy, transport publiczny, lotniczy oraz morski. Warunki te miały również wyraźny wpływ na stan wielu z naszych domów.

Najpierw chcielibyśmy skorzystać z okazji i przeprosić tych lokatorów, którzy napotkali na trudności podczas prób skontaktowania się z naszą centralą telefoniczną w okresie świątecznym. Otrzymaliśmy dziesiątki tysięcy telefonów dotyczących problemów z ogrzewaniem oraz pękniętych rur. W tym okresie, nawet przy dodatkowo dostępnych środkach z naszej strony, niestety niektórym z naszych klientów nie udało się z nami skontaktować. Rozumiemy, że wywołało to u naszych lokatorów niezadowolenie, jednakże udało nam się odpowiedzieć na większą część telefonów.

Gdyby tylko było to możliwe, chętnie przeprowadzilibyśmy naprawy wcześniej, jednak warunki pogodowe, skala oraz rodzaj problemów utrudniły nam ich wcześniejsze rozwiązanie.

Przyglądamy się temu jak udało nam się odpowiedzieć na prośby o pomoc podczas tego trudnego okresu w celu usprawnienia naszych usług oraz dokonaliśmy już kilku zmian w sposobie świadczenia naszych usług oferujących pomoc całodobową w nagłych wypadkach.

Przyglądamy się również kwestiom ocieplenia oraz izolacji cieplnej rur w naszych domach.

Niniejsza ulotka zawiera kilka przydatnych porad dotyczących tego jak radzić sobie z problemami wywołanymi przez zimowe warunki pogodowe.

Zalecamy przechować ulotkę pod ręką do wykorzystania w przyszłości.

Brian Rowntree - Przewodniczący

Stewart Cuddy - Pełniący obowiązki dyrektora generalnego

## **Housing News - Special Winter Edition January 2011**

The weather conditions experienced over the Christmas period were some of the worst on record and affected virtually all services including roads, public transport, air travel and water. It clearly also impacted on many of our homes.

Firstly we would like to take this opportunity to apologise to tenants who struggled to get through to our switchboard over the holiday period.

We received tens of thousands of calls relating to heating issues and then burst pipes. Even with the extra resources provided over this period, unfortunately, some customers may still not have been able to contact us. We understand this was frustrating for tenants, however, we were able to deal with the vast majority of calls.

We would have liked to carry out repairs sooner, but weather conditions, the scale and nature of problems, made this difficult.

We are reviewing how we responded during this difficult period in order to improve our service and have already made changes to our out of hours emergency repairs service.

We are also looking at insulation and lagging of pipes in our homes.

This booklet will offer you some useful advice on how to deal with winter weather problems.

We would recommend that you keep this handy for future reference.

Brian Rowntree - Chairman

Stewart Cuddy - Acting Chief Executive

## ***Kiedy na zewnątrz panuje mróz ...***

### **Znajdź zawór w Twoim domu**

Zawór służy do zakręcania i odkręcania zimnej wody w Twoim domu. Kiedy zakręcisz zawór zgodnie z ruchem wskazówek zegara, dopływ wody zostanie odcięty. Aby ponownie włączyć dopływ wody należy odkręcić zawór w kierunku przeciwnym do ruchu wskazówek zegara.



Zawory zazwyczaj znajdują się w kuchni, pod zlewozmywakiem. Jednakże w niektórych domach zawór może znajdować się w przedpokoju, na tyłach domu lub też w spiżarni obok zlewozmywaka. Ważne jest, aby wiedzieć gdzie znajduje się zawór oraz sprawdzić czy Twój zawór jest sprawny.

## **Nie pozwól aby rury zamarzły**

Niniejsze środki ostrożności pomogą zapobiec zamarzaniu rur w Twoim domu.

- Zaprogramuj regulator czasowy Twojego ogrzewania centralnego tak aby uruchamiał ogrzewanie na krótkie okresy czasu w ciągu dnia aby upewnić się, że temperatura w każdym pokoju jest odpowiednio wysoka.
- Uchyl lekko wejście na poddasze, aby umożliwić przedostawanie się gorącego powietrza z domu na strych.
- Otwórz drzwiczki od szafki pod zlewozmywakiem, aby pozwolić cieplejszemu powietrzu na krążenie wokół rur.
- Pozwól aby ciepłe powietrze krążyło w całym domu poprzez lekkie uchylenie drzwi do każdego z pokoi.
- Jeśli nie przebywasz w Twoim domu podczas zimnych warunków pogodowych, poproś kogoś znajomego o włączenie ogrzewania na krótki okres czasu oraz sprawdzenie czy Twoje rury nie zamarzły lub opróżnij zbiornik z zimną wodą.

## ***When there is freezing weather ...***

### **Find your stopcock**

The stopcock is a valve for turning off and on the cold water system in your home. When you turn the stopcock in a clockwise direction the water supply will be shut off. You can turn the water supply back on by turning the stopcock in an anti-clockwise direction.

Stopcocks are usually found in your kitchen, below the sink unit. However in some houses the stopcock is found in a front or back hall or in a larder unit beside the sink unit. It is important that you know where the stopcock is and that you check your stopcock is working.

## **Prevent your pipes from freezing**

The following precautions will help stop the pipes in your home from freezing.

- Set your timer for the central heating to come on for short periods throughout the day to make sure the temperature in each room is reasonably high.
- Lift the trap door slightly from the roof space to allow hot air from the main house to get into the loft.
- Open the doors to the sink unit to allow warmer air to circulate round the pipes.
- Allow warm air to circulate round the full house by slightly opening the doors to the individual rooms.
- If your home will be empty during the cold weather, ask someone to go in and turn the heating on for a short time and check for frozen pipes or drain down the cold water tank.

## Jak poradzić sobie z zamrzniętymi rurami

- Do zamrznięcia większości rur dochodzi w okolicy poddasza oraz pod zlewozmywakami.
- Odetnij dopływ wody poprzez zakręcenie zaworu.
- Odmroź rurę zaczynając od końca znajdującego się najbliżej kranu.
- Połóż termofory lub kawałki grubego materiału zamoczonego w gorącej wodzie wokół zamrzniętej rury lub użyj do tego celu suszarki do włosów na najniższym z ustawień. Uważaj aby nie nagrzać rur zbyt szybko, ponieważ może dojść do ich pęknięcia.
- Nie używaj do tego celu palnika lub odkrytych płomieni, ponieważ może to doprowadzić do uszkodzenia Twoich rur lub spowodować pożar Twojego domu.

## Jeśli Twoja rura pęknie

- Odetnij dopływ wody poprzez zakręcenie zaworu zgodnie z kierunkiem ruchu wskazówek zegara.
- Postaraj się zablokować lejącą się wodę kawałkami grubego materiału, np.: ręcznikami.
- Należy opróżnić system z wody.
- Jeśli woda dostała się do instalacji elektrycznych, należy wyłączyć dopływ prądu głównym wyłącznikiem.
- Skontaktuj się z nami pod numerem telefonu 03448 920 901.

## Dealing with frozen pipes

- Most frozen pipes are found in the roofspace and below sink units.
- Turn the water supply off at the stopcock.
- Thaw along the pipe starting from the end nearest the tap.
- Put hot water bottles or a thick cloth soaked in hot water over the frozen pipe or use a hairdryer at its lowest setting to thaw pipes. Be careful not to warm them too quickly or they may burst.
- Don't use a blow lamp or any naked flame as this may cause damage to your pipes or lead to a fire in your home.

## If you have a burst pipe

- Turn off the water supply by turning the stopcock clockwise.
- Try and block the escaping water with thick cloths like towels.
- Drain the system.
- If the water has come into contact with electrical fittings the electricity should be turned off at the mains.
- Contact us on 03448 920 901

## ***Czy mogę korzystać z ogrzewania jeśli dopływ wody został odcięty?***

W przypadku odcięcia dopływu wody, każdy system ogrzewania wymaga osobnego traktowania. Sprawdź jaki rodzaj systemu ogrzewania posiadasz oraz zastosuj się do poniższej porady:

### **Wszelkie systemy ogrzewania ze zbiornikiem na zimną wodę oraz cylindrem ciepłej wody**

Jeśli posiadasz system ogrzewania, który wykorzystuje zbiornik na zimną wodę (znajdujący się zazwyczaj na poddaszu) oraz jeśli dopływ wody zostanie odcięty, ale Twój zbiornik na zimną wodę jest pełny, można wciąż bezpiecznie korzystać z ogrzewania centralnego. Nie należy korzystać z ciepłej wody.

System ze zbiornikiem do przechowywania zimnej wody może dostarczyć ograniczonej ilości gorącej wody po odcięciu dopływu wody, ale grozi to całkowitym opróżnieniem wody ze zbiornika. Jeśli dojdzie do takiej sytuacji, spowoduje to jego zapowietrzenie w momencie kiedy dopływ wody zostanie przywrócony, więc nie daj się skusić.

Jeśli dojdzie do całkowitego opróżnienia zbiornika z zimną wodą, nie korzystaj z ogrzewania centralnego ani z ciepłej wody, ponieważ może to doprowadzić do uszkodzenia Twojego cylindra ciepłej wody.



## ***If the water is off, can I use my heating?***

Different types of heating system need looking after in different ways in the event of a water supply failure. Check what type of system you have and follow the advice below:

### **Any heating system with a cold water storage tank and hot water cylinder**

If you have a heating system which uses a cold water storage tank (usually in the attic) and if the water supply is cut off but your cold water storage tank is full, it's still safe to run your central heating. You should not use your hot water.

A system with a cold water storage tank may give a limited amount of hot water after the supply is cut off, but you risk running the storage tank dry. If that happens it will create an airlock when the water comes back on again, so don't be tempted.

If your cold water storage tank has run dry, do not use your central heating or your hot water as this could cause your hot water cylinder to collapse.

## Bojler typu combi

Jeśli posiadasz boiler typu combi (tj. bojler, w którym gorąca woda jest ogrzewana bezpośrednio przez boiler gazowy i nie posiadasz cylindra ciepłej wody) możesz korzystać z ogrzewania, ale nie wolno Ci korzystać z ciepłej wody z kranu.

## Bojler typu Economy 7

Jeśli posiadasz boiler typu Economy 7, wyłącz bojler elektryczny. W Twojej szafce do przesuszania bielizny powinny znajdować się dwa wyłączniki, które należy wyłączyć.

## System ogrzewania na paliwo stałe

Jeśli posiadasz kocioł kominkowy (tj. komin podgrzewający wodę lub grzejniki w Twoim domu) nie zapalaj kominka podczas gdy dopływ wody jest odcięty. Zaraz po przywróceniu dopływu wody, zacznij od powolnego rozpalenia kominka.

## Jak opróżnić zbiornik z zimną wodą?

- Po zakręceniu zaworu wody, odkręć wszystkie kurki z zimną wodą oraz kilkakrotnie spłukaj wodę w toalecie.
- Jeśli posiadasz grzejnik do ogrzewania na paliwo stałe lub komin, który ogrzewa Twoją wodę oraz grzejniki, należy pozwolić mu się wypalić. Nie zapalaj go dopóki system nie zostanie on sprawdzony. Jeśli posiadasz komin, który nie podgrzewa Twojej wody lub grzejników, ale dostarcza ciepło jedynie do pokoju, można go nadal bezpiecznie używać.
- Wyłącz system ogrzewania na paliwo lub gaz oraz nie korzystaj z niego do momentu aż zostanie on sprawdzony.
- Nie korzystaj z podgrzewacza wody, ponieważ może to doprowadzić do uszkodzenia cylindra gorącej wody.
- Nie przywracaj dopływu wody poprzez odkręcenie zaworu do momentu aż pęknięta rura nie zostanie naprawiona.

## Combi boiler

If you have a combi boiler (where your hot water is heated directly from the gas boiler and you don't have a hot water cylinder) you can use your heating but you must not use any hot water from the taps.

## Economy 7

If you have Economy 7, turn the immersion heater off. There should be two switches in your hot press which should be turned off.

## Solid fuel central heating system

If you have a back boiler on your fire (ie if your fire heats water or radiators in your home) do not light your fire while the water is off. Once the water supply has been restored, light only a small fire at first.

## How do I drain my cold water tank?

- With the water turned off at the stopcock, turn on all the cold taps and flush the toilet several times.
- If you have a Solid Fuel Room Heater or Open Fire which heats your water and radiators you should let it burn out. Do not light it until the systems have been checked. If you have an Open Fire that does not heat your water or radiators but provides heat only to the room, it is safe to continue to use.
- Turn off oil or gas heating systems and do not use again until they have been checked.
- Do not use the water heater as this may cause the hot water cylinder to collapse.
- Do not turn on the water supply at the stopcock until the burst pipe has been repaired.



## ***Co należy uczynić kiedy dopływ wody zostanie odcięty?***

Jeśli Twój dopływ wody zostanie odcięty, przyczyną tego może być pęknięta rura w którymś miejscu w Twoim domu lub też cieknąca rura w głównym systemie kanalizacyjnym.

Zadzwoń do firmy wodociągowej NI Water pod numer telefonu 08457 440 088 jeśli uważasz, że przyczyna problemu leży w głównym systemie kanalizacyjnym.

## **NUMERY KONTAKTOWE W NAGŁYCH WYPADKACH**

### **NORTHERN IRELAND HOUSING EXECUTIVE**

#### **(URZĄD MIESZKALNICTWA KOMUNALNEGO W IRLANDII PÓŁNOCNEJ)**

Linia napraw 03448 920 901

Strona internetowa [www.nihe.gov.uk](http://www.nihe.gov.uk)

Email do całodobowej pomocy w nagłych wypadkach: [emergency.services@nihe.gov.uk](mailto:emergency.services@nihe.gov.uk)

### **NORTHERN IRELAND ELECTRICITY (ENERGETYKA IRLANDII PÓŁNOCNEJ)**

Pomoc w nagłych wypadkach 08457 643 643

### **NORTHERN IRELAND WATER**

#### **(WODOCIĄGI I KANALIZACJA IRLANDII PÓŁNOCNEJ)**

Awarie/pomoc w nagłych wypadkach 08457 440 088

Sieć wodociągowa Telefon tekstowy 08457 023 206

### **NORTHERN IRELAND GAS**

#### **(PRZEDSIĘBIORSTWO GAZOWE W IRLANDII PÓŁNOCNEJ)**

Pomoc w nagłych wypadkach 0800 002 001

(Phoenix & Firmus)

Telefon tekstowy/minicom 0800 7314710

## ***What should I do if my water is cut off?***

If your water supply fails the problem may be a burst pipe somewhere in your home or there may be a leak in the mains system.

Call NI Water on 08457 440 088 if you think it's a problem with the mains.

## **EMERGENCY CONTACT NUMBERS**

### **NORTHERN IRELAND HOUSING EXECUTIVE**

Repairs Line 03448 920 901

Website [www.nihe.gov.uk](http://www.nihe.gov.uk)

Out of hours emergency services

email: [emergency.services@nihe.gov.uk](mailto:emergency.services@nihe.gov.uk)

### **NORTHERN IRELAND ELECTRICITY**

Emergency Service 08457 643 643

### **NORTHERN IRELAND WATER**

Faults/Emergency Service 08457 440 088

Water Service Text phone 08457 023 206

### **NORTHERN IRELAND GAS**

Emergency Service 0800 002 001

(Phoenix & Firmus)

Text phone/minicom 0800 7314710

## **Ubezpiecz zawartość swojego domu**

W trakcie ekstremalnych warunków pogodowych wiele z domów należących do Urzędu Mieszkalnictwa Komunalnego doświadczyło problemów z zamrzniętymi oraz pękniętymi rurami, a w niektórych z nich doszło do wyrządzenia szkód względem dobytku najemców oraz ich umeblowania.

Jeśli zawartość Twojego domu uległa zniszczeniu lub też znacznemu uszkodzeniu w wyniku pękniętych rur czy byłoby Cię stać na ponowne ich zakupienie? Myśląc, że „mnie się to nie przydarzy”, możesz doprowadzić do tragedii, przed którą można się było uchronić. Ubezpiecz swój majątek.

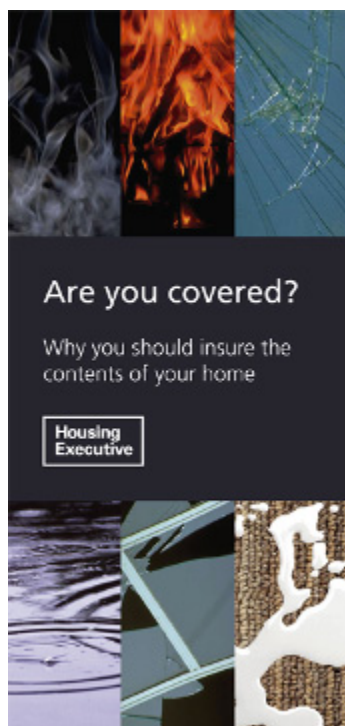
Podczas gdy Urząd Mieszkalnictwa Komunalnego naprawi szkody wyrządzone w należących do niego lokalach, nie odpowiada on za zniszczenia względem rzeczy osobistych lub mebli swoich najemców.

Na rynku dostępnych jest wiele ubezpieczeń zawartości nieruchomości a szczegóły na ich temat znajdziesz w książce adresowej firm lub po skontaktowaniu się z miejscowym agentem ubezpieczeniowym.

Zanim podejmiesz decyzję, upewnij się, że uzyskasz kilka wycen. Wiele firm ubezpieczeniowych będzie wymagało opłacania polisy co miesiąc lub co dwa tygodnie.

## **Pustostany**

Jeśli jest Ci wiadomo, że lokal należący do Urzędu Mieszkalnictwa Komunalnego został opuszczony lub nie jest zamieszkiwany, zawiadom o tym swoje Regionalne Biuro.



## **Make sure you insure your house contents**

During the extreme weather conditions many Housing Executive homes had problems with frozen or burst pipes, some of which caused damage to tenants personal belongings and furnishings.

If the contents of your home were destroyed or badly damaged by burst pipes could you find the money to replace them? By thinking “It won’t happen to me”, you could cause a crisis you needn’t have suffered. Get your possessions insured.

While the Housing Executive will repair the damage to its properties it is not responsible for damage to the personal belongings or furnishings of its tenants.

There are numerous contents insurance policies available and you can obtain details by looking in your yellow pages or contacting your local insurance broker.

Make sure you get several quotes before making a decision. Many will arrange for you to pay monthly and fortnightly.

## **Abandoned homes**

If you know of a Housing Executive property which has been abandoned or not being used, report it to your District Office.

## ***Wystrzegaj się oszustów***

O oszustach uzyskujących dostęp do lokali mieszkalnych słyszy się nagminnie.

Częstą przyczyną problemu jest to, że ludzie są bardzo ufni oraz chętni do wpuszczenia obcych osób do swojego domu. Bardzo ważne jest aby pozostawać czujnym.

Wymagaj zawsze okazania identyfikatora. Jeśli nie jesteś pewien/a zadzwoń pod numer Quick Check (0800 0132290) – całodobowy bezpłatny telefon pozwalający zweryfikować tożsamość osoby pukającej do Twoich drzwi.

Skontaktuj się z miejscowym biurem regionalnym w celu uzyskania porady na ten temat w innym formacie.

## ***Pomóż swojemu sąsiadowi***

Mroźna pogoda może być ciężkim okresem dla osób, które są bardziej narażone na jej niekorzystny wpływ.

Jeśli są Ci znane osoby starsze, niepełnosprawne lub unieruchomione w domu, upewnij się, że u nich wszystko w porządku.

Podczas ekstremalnych warunków pogodowych, wiele ze starszych osób nie będzie w stanie wydostać się z domu i jest to czas, w którym Twój sąsiad może być Ci wdzięczny za wizytę.

## ***Beware of Bogus Callers***

Reports of bogus callers tricking their way into people's homes are a regular occurrence.

Often the problem arises because people are very trusting and are willing to accept strangers into their homes. It is very important to be wary.

Always ask for identification. If you are unsure call Quick Check (0800 0132290) a 24 hour freephone service to verify the identity of your caller.

Contact your local district office if you would like to obtain this advice in one of the alternative formats.

## ***Help your neighbour***

The cold weather can be a difficult time for people who are more vulnerable.

If you know someone who is elderly, has a disability, or is housebound, check on them and make sure they are okay.

During extreme weather conditions many older people will not be able to get out and it is at this time that a visit from a neighbour may be appreciated.

