

با تشکیل شرکتهای آب و فاضلاب و به منظور دسترسی سریع مشتریان به خدمات شرکت به ویژه در موارد فوریتی از جمله حوادث انشعابات و شبکه، قطع آب و افت فشار، شماره سه رقمی (تلفن 122) راه اندازی شد. این شماره تلفن با عنوان **امداد آب** تا سال ها صرفا نیازهای فوریتی مشتریان را پاسخگویی می نمود. اما با تغییرات اجتماعی و فرهنگی به تدریج در شرکت های بزرگ پاسخگویی در سایر زمینه ها نیز به صورت محدود و موردی در دستور کار قرار گرفت اما این روند به صورت منسجم و سازمان یافته دنبال نشد و با شرایط و تغییرات مدیریتی و تحت تاثیر سلیقه و نگرش مدیران دستخوش تغییرات متعدد شد.

همزمان با جدی شدن بحران آب و سپس موضوع هدفمندی یارانه ها، استقرار مرکزی با توانایی بیشتر برای پاسخگویی به نیاز مشتریان مطرح گردید و اولین گام در این زمینه در تاریخ 1385 با دستور مدیر عامل وقت شرکت مهندسی برداشته شد. در این ابلغ سه موضوع تجهیز و راه اندازی **سامانه 122** در مراکز استان برای پاسخگویی غیر فوریتی به مشتریان، واگذاری مرکز 122 به دفاتر روابط عمومی شرکتها و برعهده گرفتن مسئولیت در شرکت مهندسی توسط روابط عمومی عنوان گردید.