



ASSIST - SOLUSI ASEAN UNTUK INVESTASI, JASA, DAN PERDAGANGAN

A L A T B A N T U

ASSIST

Penafian: Materi ini telah diproduksi dengan bantuan Uni Eropa, dan merupakan tanggung jawab tunggal proyek ARISE Plus dan tidak mencerminkan pandangan Uni Eropa.



PENGANTAR MENGENAI ALAT BANTU

Tujuan dari alat bantu ini adalah untuk menyediakan kepada pejabat pemerintah Negara-negara Anggota ASEAN, yang ditugaskan untuk bertindak sebagai Titik Kontak Nasional atau *Focal Points* untuk tujuan Solusi ASEAN untuk Investasi, Jasa dan Perdagangan atau 'ASSIST', serta perwakilan bisnis dan sektor swasta, dengan serangkaian materi pelatihan untuk melatih para pengguna potensial ASSIST, tentang cara menggunakan ASSIST untuk mengajukan keluhan atau untuk berinteraksi dengan Pemerintah negara-negara ASEAN terkait dengan masalah perdagangan lintas batas antar anggota ASEAN.

Tujuan ASSIST adalah untuk menyediakan cara sederhana bagi sektor swasta ASEAN untuk mengatasi segala langkah-langkah non-tarif, hambatan non-tarif, gangguan perdagangan atau masalah perdagangan yang mungkin menghambat perdagangan barang atau jasa regional, dengan mengangkat isu atau persoalan di mana mekanisme integrasi mungkin tidak tampak diimplementasikan secara penuh atau dengan semangat kesepakatan regional tertentu pada tingkat nasional. Saat ini, ASSIST hanya mengizinkan pengaduan terkait perdagangan barang lintas batas antar negara anggota-anggota-ASEAN dan perdagangan jasa terkait dengan implementasi perjanjian ekonomi ASEAN dan dalam kerangka Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).

Alat bantu ini telah dikembangkan melalui *ASEAN Regional Integration Support from the European Union (ARISE) Plus*, yang merupakan proyek yang didanai Uni Eropa untuk mendukung kawasan ASEAN dalam fasilitasi perdagangan dan integrasi ekonomi. Pengembangan alat bantu ini berdasarkan permintaan dari Pejabat Ekonomi Senior ASEAN (*ASEAN Senior Economic Officials' Meeting/SEOM*) dan Komite Konsultasi Bersama Fasilitasi Perdagangan ASEAN (*ASEAN Trade Facilitation Joint Consultative Committee/ATF-JCC*).

Alat

1. Contoh Presentasi *PowerPoint* - *PowerPoint* menjelaskan apa ASSIST dan strukturnya (yaitu, pendirian, dasar hukum, ruang lingkup, aktor kunci, dan fitur utama), serta menunjukkan aliran proses ASSIST melalui diagram yang disederhanakan dari mekanisme ASSIST dan alur waktu yang terkait.
2. Panduan Pengguna ASSIST untuk Sektor Swasta - Panduan yang menyediakan pedoman dan prosedur untuk sektor swasta ASEAN atau 'Perusahaan ASEAN' dari mekanisme konsultasi tanpa dipungut biaya, berbasis online, dan tidak mengikat 'ASSIST'.
3. Tutorial ASSIST - Agar para pengguna dapat membiasakan diri dengan mekanisme ASSIST, lima tutorial langkah demi langkah telah dikembangkan berdasarkan studi kasus hipotetis yang disediakan dalam Panduan Pengguna ASSIST. Tujuan dari tutorial ini adalah untuk membantu pengguna untuk lebih memahami proses ASSIST dan peran yang dimainkan oleh berbagai aktor. Tutorial juga tersedia untuk diunduh di situs web ASSIST: <http://assist.asean.org>.



Photo credit: Deborah Tomasowa for US-ACFI

PRESENTASI : SOLUSI ASEAN UNTUK INVESTASI, JASA, DAN PERDAGANGAN (ASSIST) PELUANG UNTUK SEKTOR SWASTA



Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar



Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar



Photo credit: Paul Kent for Nathan Associates



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Solusi ASEAN untuk Investasi, Jasa dan Perdagangan (ASSIST) Peluang untuk Sektor Swasta



[Nama Presenter]

[Nama Kementerian/Lembaga/Asosiasi Perdagangan/Perusahaan]

Acara Pelatihan ASSIST di [nama acara]

[tempat dan tanggal]



Apa itu ASSIST?

- Portal berbasis web yang ramah kepada pengguna (<http://assist.asean.org>) yang mudah ditemukan dan diakses, mudah diingat, mudah dikelola, bisa diandalkan, efektif, dan tidak dipungut biaya atau hemat biaya (tanpa biaya dan prosedur yang disederhanakan, prosedurnya non-yudisial).
- Tujuannya adalah untuk menyediakan sarana sederhana bagi sektor swasta ASEAN untuk mengatasi segala langkah non-tarif, hambatan non-tarif, mengganggu perdagangan atau masalah perdagangan terkait isu lintas perbatasan (misalnya ketika perusahaan-perusahaan ASEAN mengalami masalah perdagangan saat mengeksport barang-barang atau jasa mereka, atau ketika berinvestasi ke negara-negara ASEAN lainnya).
- ASSIST dapat digunakan secara langsung oleh perusahaan-perusahaan ASEAN (perusahaan atau entitas perwakilannya untuk alasan anonimitas (yaitu, asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, atau pengacara atau kantor hukum ASEAN yang ditunjuk)). Dibutuhkan bukti pendaftaran.
- ASSIST hanya dimaksudkan untuk masalah perdagangan lintas batas antar negara-negara ASEAN antara Perusahaan ASEAN (yaitu, perusahaan, bukan individu) yang terdaftar secara sah di satu Negara Anggota ASEAN dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya. Masalah domestik murni yang berhadapan-hadapan dengan Pemerintah negara yang bersangkutan dari Perusahaan pengadu tidak dapat dirujuk melalui ASSIST.



Apa itu ASSIST?

- ASSIST berfungsi sebagai mekanisme yang tidak mengikat dan konsultatif untuk menemukan solusi yang dipercepat dan efektif untuk masalah yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan yang berbasis di ASEAN ketika melakukan bisnis lintas batas terkait dengan implementasi perjanjian ekonomi ASEAN yang berada dalam ruang lingkup Pasal 1 (1) *ASEAN Protocol on Enhanced Dispute Settlement Mechanism* atau Protokol ASEAN tentang Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang telah Disempurnakan.
- Tidak mengikat berarti bahwa Negara Anggota ASEAN dapat memutuskan untuk tidak menerima pengaduan atau tidak menawarkan solusi setelah pengaduan dimasukkan pada sistem ASSIST. Meskipun ASSIST tidak mengikat, namun Negara-negara Anggota ASEAN akan menangani pengaduan berdasarkan upaya terbaik.
- Konsultatif berarti bahwa itu bukan sistem peradilan yang sedang berlangsung di hadapan pengadilan nasional atau internasional dan tidak dikelola dan diputuskan oleh hakim independen, arbiter, mediator, panel ahli atau badan pengadilan ketiga. Ini diungkapkan melalui konsultasi online langsung melalui platform perangkat lunak ASSIST antara perusahaan-perusahaan ASEAN dan Pemerintah-pemerintah anggota ASEAN.
- ASSIST hanya memungkinkan pengaduan terkait perdagangan barang lintas batas antara negara anggota ASEAN dan perdagangan jasa.
- Untuk **perdagangan barang**, maka peran kunci dalam mengatasi persepsi *Non-Tariff Barrier (NTB)* dan merampingkan *Non-Tariff Measure (NTM)* dan tambahan alami untuk *ASEAN Trade Repository (ATR)* (<http://atr.asean.org>).
- Untuk **perdagangan jasa**, ini adalah untuk mengatasi masalah yang diangkat sehubungan dengan 11 sektor luas dari penyediaan layanan yang disediakan dalam Daftar Klasifikasi Sektor Jasa berdasarkan Dokumen WTO MTN/GNS/W/120.



Apa Konteks Lebih Luas dari ASSIST?

- Implementasi **Cetak Biru AEC 2025** dan agenda fasilitasi perdagangannya: “82. Untuk memastikan implementasi yang efektif dari Cetak Biru AEC 2025, langkah-langkah strategis berikut akan dilakukan:
 - iv. Negara-negara Anggota ASEAN juga dapat mengakses mekanisme lain seperti Solusi ASEAN untuk Investasi, Jasa, dan Perdagangan (ASSIST)”;
- Memfasilitasi perdagangan, investasi dan integrasi ekonomi regional ASEAN serta **peran 'sektor swasta'** dalam membantu Pemerintah untuk menghilangkan hambatan;
- **Kebutuhan 'sektor swasta'**, khususnya UKM (fasilitasi perdagangan, proses yang dipercepat, kemudahan keterlibatan dengan pihak berwenang, menghindari perselisihan, solusi terhadap masalah);
- **Meningkatkan transparansi**, khususnya NTM (fokus utama pada barang), dengan memberikan tautan ke *ASEAN Trade Repository* (ATR) dan *National Trade Repositories* (NTRs) yang dikelola oleh Negara-negara Anggota ASEAN di mana informasi terkait perdagangan tersedia.

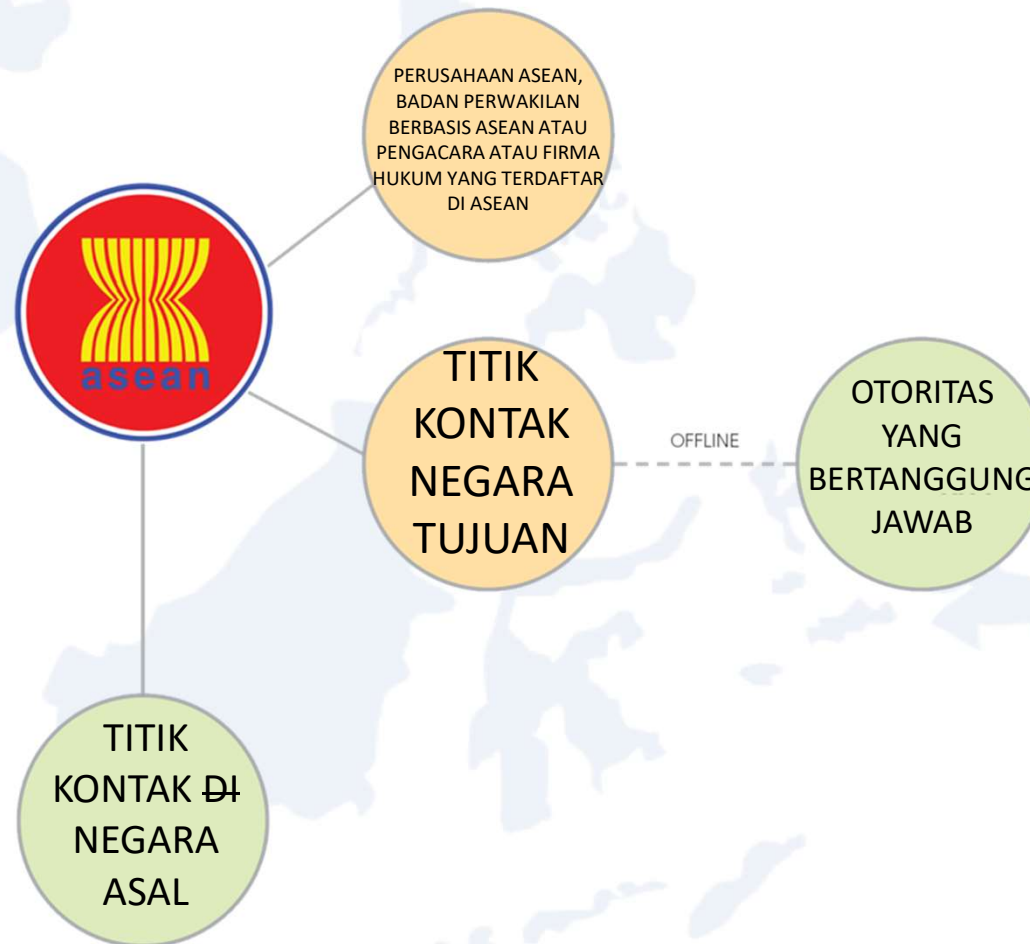


ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Siapa Aktor Utama ASSIST?





Siapa Aktor Utama ASSIST?

- **AE: [ASEAN-based Enterprise atau Perusahaan yang berbasis di ASEAN]** yang mengangkat masalah /pertanyaan / keluhan melalui ASSIST. Fitur anonimitas baru telah dikembangkan, yang memungkinkan pengaduan anonim diajukan atas nama AE oleh entitas perwakilan: asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis / asosiasi bisnis, pengacara atau kantor hukum. Aturan khusus berlaku untuk pengacara atau kantor hukum yang terdaftar di ASEAN.
- **CA: [Central Administrator atau Pengelola Sistem ASSIST]**, bertanggung jawab untuk memeriksa kelengkapan keluhan yang diajukan oleh AE, untuk memverifikasi kedudukan AE yang mengadukan keluhan, untuk meneruskan aplikasi ke Home Contact Point (HCP) dan Destination Contact Point (DCP), untuk memantau kemajuan sesuai dengan tenggat waktu yang disepakati, dan untuk melaporkan respons / resolusi kembali ke AE. CA juga bertanggung jawab atas pemeliharaan integritas portal ASSIST.
- **[ASEAN Secretariat/ASEC atau Sekretariat ASEAN]** bertindak sebagai CA. ASSIST dijalankan oleh *Trade Facilitation Division/TFD* ASEC untuk Perdagangan Barang dan oleh *Services and Investment Division/SID* ASEC untuk Perdagangan Jasa. Investasi ASSIST kemungkinan besar akan dijalankan oleh SID juga, tetapi tunduk pada keputusan ASEC dan *Coordinating Committee on Investment/CCI*.



Siapa Aktor Utama ASSIST?

- **HCP: Home Contact Point**, yang merupakan badan nasional di Negara Anggota ASEAN dari AE yang diberitahu mengenai pertanyaan / keluhan oleh CA.
- **DCP: Destination Contact Point**, yang merupakan badan nasional di Negara Anggota ASEAN di mana masalah ini diangkat dan yang bertanggung jawab untuk menerima (atau menolak) masalah dan kemudian mengoordinasikan putusan / respons oleh otoritas yang bertanggung jawab yang relevan (RAs).
- **RA(s): [Responsible Authority(ies) atau Otoritas yang Bertanggung Jawab]** di negara DCP yang akan menyelidiki masalah / patuh dan memberikan solusi, jika memungkinkan.
- HCPs/DCPs (yaitu, ***Focal Points for ASSIST***) dan RA di setiap Negara Anggota ASEAN harus diidentifikasi, dibuat terstruktur, dilatih, dan dibangun ke dalam jaringan nasional, yang efisien dan responsif. Contoh Perdagangan Barang dan Perdagangan Jasa, dan harapan atas perluasan peran ASSIST terhadap Investasi.



Apa Fitur Utama ASSIST?

- ASSIST bertujuan untuk menjadi alat **fasilitasi perdagangan** yang efektif dan **integrasi ekonomi regional**;
- ASSIST tetap bersifat **konsultatif** dan **tidak mengikat**, tetapi dimaksudkan agar **dikelola secara profesional** dan **kredibel**;
- ASSIST tidak bertujuan untuk menentukan siapa yang benar dan siapa yang salah, tetapi menemukan **solusi untuk masalah perdagangan yang praktis**;
- Dapat digunakan bahkan hanya untuk mengupayakan **transparansi regulasi** dan / atau **kejelasan penafsiran yang lebih baik** (mis., aturan asal, otoritas pabean, perizinan, dll.);
- ASSIST bertujuan agar bisa **diandalkan, transparan, responsif** dan **efisien**;
- ASSIST didasarkan pada format yang **sederhana** dan **mudah digunakan**, dengan instruksi dan proses yang jelas;
- **Kerahasiaan** dan bahkan saat ini **anonimitas** pun dapat dipertahankan. Perusahaan tidak perlu lagi mengajukan keluhan atas nama mereka sendiri jika mereka takut akan pembalasan atau publisitas yang buruk;



Apa Fitur Utama ASSIST?

- Semua Aktor Kunci harus **berkomitmen** untuk mematuhi persyaratan administratif dan teknis yang disepakati, memenuhi **kerangka waktu yang disyaratkan**, dan mengikuti **proses hukum yang telah dikodifikasikan**;
- Hanya **AE yang terdaftar** (atau entitas perwakilan mereka), yang mengajukan keluhan lengkap, dapat menggunakan ASSIST. **Bukti pendaftaran** akan diminta kepada AE (atau entitas perwakilannya) ketika mengajukan pengaduan;
- CA **independen** dari HCPs / DCPs, untuk menjaga efektifitas dan **integritas** portal.
- Setiap AMS harus mengerahkan sumber daya kelembagaan, keuangan dan manusia yang diperlukan untuk mempertahankan *Focal Points* mereka serta untuk membangun jaringan RA, yang sangat penting demi keberhasilannya. **Sektor swasta harus waspada**;
- **Komunitas bisnis ASEAN harus memanfaatkan sepenuhnya peluang yang ditawarkan oleh ASSIST** guna mencari solusi terhadap kendala yang mungkin mereka hadapi saat melakukan perdagangan di dalam ASEAN. Mereka sekarang tidak memiliki 'alasan untuk tidak melakukan' dan dapat langsung berinteraksi dengan Pemerintah Negara Anggota ASEAN untuk mencari penyelesaian masalah perdagangan yang mereka alami;



Apa Fitur Utama ASSIST?

- ASSIST kini menawarkan Anonimitas dan sistemnya sederhana, sepenuhnya berbasis internet, tidak dipungut biaya, dan dipercepat. AE *“tidak akan mengalami kerugian apapun”*;
- ASSIST memiliki '**sistem pelacakan**' interaktif dan **dashboard 'lampu lalu lintas'** yang memungkinkan para aktor utama untuk melihat kemajuan terhadap setiap keluhan secara online (**Hijau**: sesuai jadwal; **Kuning**: peringatan; **Merah**: tertunda).
- Situs web ASSIST sekarang tersedia dalam **semua 7 bahasa yang digunakan di ASEAN**, tetapi kasus hanya dapat diajukan dalam bahasa Inggris;
- **Tutorial langkah demi langkah** bagi pengguna untuk lebih memahami proses ASSIST sekarang tersedia di situs web ASSIST dan saat ini tersedia dalam semua bahasa yang digunakan di ASEAN;
- **Halaman Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ)** tersedia di situs web;
- **Manual Pengguna** untuk CA / HCPs / DCPs juga tersedia atas permintaan ke Poin Kontak Nasional atau Titik Fokus untuk ASSIST di masing-masing Negara Anggota ASEAN. Saat ini juga tersedia dalam **semua bahasa yang digunakan di ASEAN**;
- Bagian '**forum publik**' dari portal ASSIST di nantinya akan memberikan data / statistik tentang keluhan, pedoman operasional, kisah sukses dari kasus yang diselesaikan, umpan balik dari pengguna / AE, dan tips tentang penggunaan ASSIST. Tidak ada informasi rahasia yang akan ditempatkan di *forum publik*.



Bagaimana cara kerja ASSIST?

- Pelamar harus mendaftar dan menerima *login* yang dilindungi kata sandi;
- Formulir aplikasi *online* standar telah dikembangkan untuk digunakan;



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#) [WHAT IS ASSIST?](#) [FILE A COMPLAINT](#) [FOLLOW A COMPLAINT](#) [PROCESS](#) [FAQ](#) [CONTACT](#)

File a Complaint

Please click on the icon of choice below and fill-in the required form so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields. Please note that, if you require anonymity, your complaint may be submitted by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. In this case, the representative entity shall use its business registration number from the ASEAN jurisdiction where it is incorporated.



ASEAN Enterprise

NON-ANONYMOUS



ASEAN Trade Association

ANONYMOUS



ASEAN Lawyer or Law Firm

ANONYMOUS



Bagaimana cara kerja ASSIST?

- Disediakan **kode pelacakan** yang dihasilkan komputer, dengan CA / HCP yang diberitahukan;
- CA akan menilai (dalam waktu **maksimal 10 hari kerja**) 'kedudukan' pengadu dan kelengkapan pengaduan. CA dapat meminta pengadu untuk memberikan informasi tambahan atau klarifikasi;
- CA akan memberi tahu AE atau, untuk pengaduan anonim, entitas perwakilan yang berbasis di ASEAN, atau pengacara atau kantor hukum yang terdaftar di ASEAN, dan mengirimkan pengaduan ke DCP / HCP, jika ada '*status*';
- Batas waktu maksimum (**10 hari kerja**) ditetapkan untuk DCP untuk menerima / menolak pengaduan;
- Penolakan pengaduan harus **dilatarbelakangi alasan secara tertulis**;
- Jika diterima, maka DCP akan melibatkan RA dan batas waktu tetap akan berlaku (**30 hingga 50 hari kerja**);
- RA / DCP dapat meminta perpanjangan waktu sekali saja (hingga **20 hari kerja**) jika masalahnya kompleks;
- RA / DCP **harus memberikan** respons / putusan / perbaikan dalam bentuk tertulis;
- CA akan menindaklanjuti. Jika DCP / RA **tidak responsif**, masalah akan dirujuk ke Negara-negara Anggota ASEAN;



Bagaimana cara kerja ASSIST?

- DCP akan memberikan solusi kepada CA atau memberi tahu mengapa kasus ini tidak dapat diselesaikan;
- CA akan mendaftarkan solusi pada ASSIST dan mengirimkannya ke AE atau, untuk keluhan yang anonim, entitas perwakilan yang berbasis di ASEAN atau pengacara atau kantor hukum yang terdaftar di ASEAN. CA juga akan menyalin HCP;
- AE (atau entitas perwakilannya, atau pengacara, atau kantor hukum) akan memberitahukan kepada CA jika menganggap masalah tersebut **ditangani dengan memuaskan** (yaitu, diselesaikan); dan
- Jika tidak puas, AE (atau entitas perwakilannya, atau pengacara, atau kantor hukum) dapat memberi saran kepada CA tentang rangkaian tindakan yang dimaksudkan.



Diagram Alur Mekanisme ASSIST dan Alur Waktunya yang Terkait

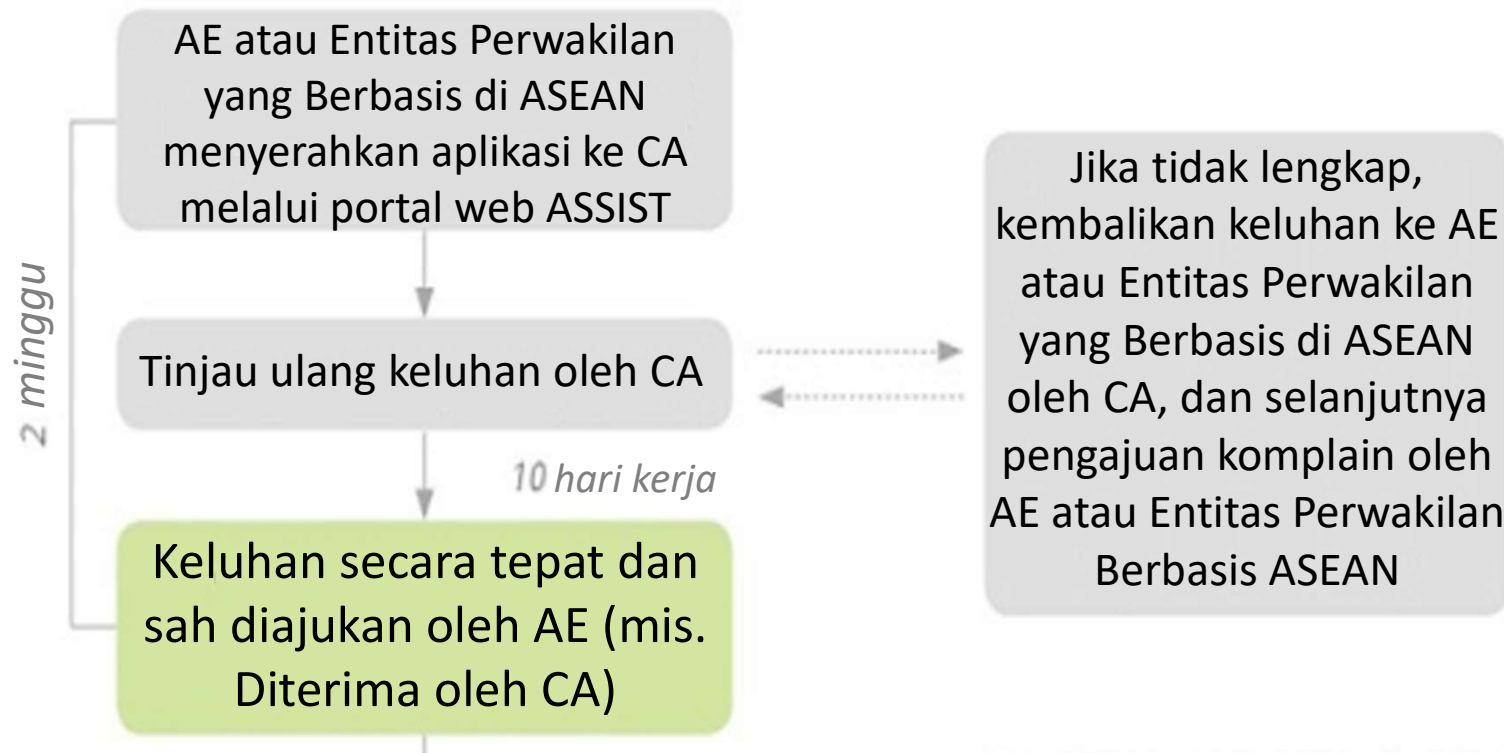




Diagram Alur Mekanisme ASSIST dan Alur Waktunya yang Terkait

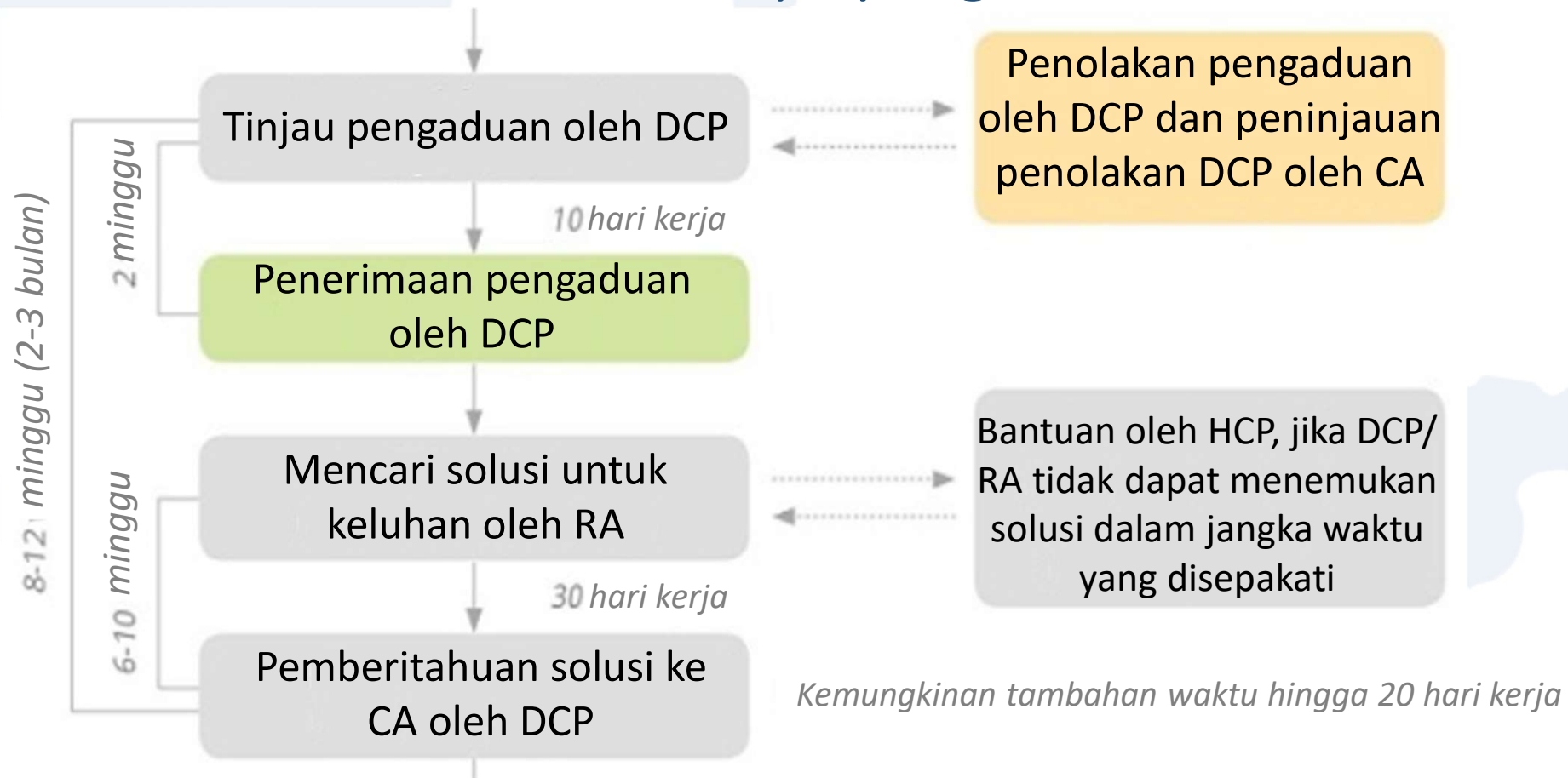
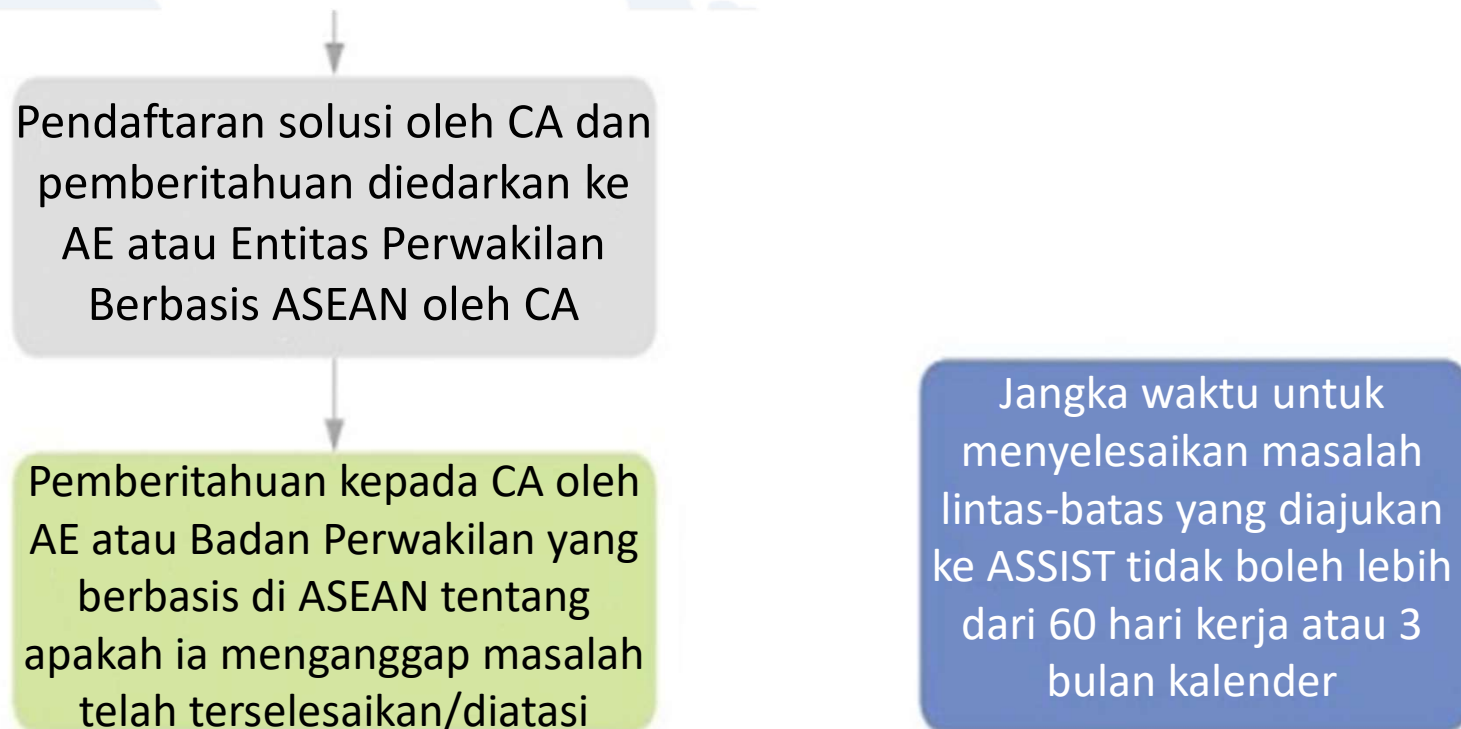




Diagram Alur Mekanisme ASSIST dan Alur Waktunya yang Terkait





Data Statistik Penggunaan ASSIST

- 4 kasus diajukan dalam 29 bulan pertama operasi (8/2016 hingga 12/2018) dan 7 kasus diajukan dalam 20 bulan terakhir (1/2019 hingga 8/2020).
- Ini sama dengan peningkatan pemanfaatan 175% sejak anonimitas diperkenalkan. Bahkan, 5 dari 7 kasus yang diajukan sejak 1/2019, diajukan oleh Dewan Bisnis atau Federasi Bisnis.
- Apakah masalah Anda akan menjadi masalah selanjutnya?



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Terima kasih

Silakan akses tautan berikut: [*ASSIST - An Opportunity for the Private Sector*](#) untuk mengunduh versi PowerPoint (format ppt) dari presentasi ini.





Foto diperoleh dari: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

PANDUAN PENGGUNA ASSIST UNTUK SEKTOR SWASTA



Foto diperoleh dari: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar



Foto diperoleh dari: Reicelene Joy N. Ignacio for BusinessWorld



Foto diperoleh dari: Nathália Rosa on Unsplash



PANDUAN PENGGUNA ASSIST UNTUK SEKTOR SWASTA

Tentang Panduan ini

Panduan ini memberikan pedoman dan prosedur bagi para aktor utama dari mekanisme konsultatif yang bebas biaya, berbasis online, dan tidak mengikat - Solusi ASEAN untuk Investasi, Layanan dan Perdagangan atau 'ASSIST' - dibentuk dengan tujuan untuk menyelesaikan operasional masalah yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ASEAN dalam masalah lintas batas terkait dengan implementasi perjanjian ekonomi ASEAN dan dalam kerangka Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).

Bagian 1 dari Panduan ini berisi gambaran umum ASSIST, menguraikan ruang lingkup, aktor utama, saluran komunikasi, dll., sementara Bagian 2 melanjutkan untuk menjelaskan proses penanganan pengaduan dari menggunakan formulir pengaduan online, untuk pengaduan non-anonim dan anonim, saat solusi disediakan oleh ASSIST. Bagian 2 juga menyediakan diagram yang disederhanakan dari Aliran Proses ASSIST.

Tabel referensi, diagram alur mekanisme ASSIST, Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ), dan studi kasus hipotetis untuk pemahaman yang lebih baik tentang proses ASSIST disediakan sebagai Lampiran pada akhir Panduan ini.

ASSIST dapat diakses langsung di situs webnya (<http://assist.asean.org>) atau melalui situs web *ASEAN Trade Repository* (<http://atr.asean.org>).

Daftar Isi

Tentang Panduan ini.....	17
Bagian 1:	
GAMBARAN UMUM TENTANG ASSIST	21
Apakah ASSIST itu?	21
A. Mengapa dan Bagaimana ASSIST Dibentuk?	22
B. Apa Saja Lingkup ASSIST?	23
• Masalah-masalah yang Tercakup oleh ASSIST	
• Masalah-masalah yang Tidak Tercakup oleh ASSIST	
C. Apa Saja Fitur Utama ASSIST?	23
D. Siapa Saja Aktor Utama Dalam ASSIST?	24
1. Perusahaan ASEAN (<i>ASEAN Enterprise</i>)	24
2. Pengelola Sistem (<i>Central Administrator</i>).....	25
3. Titik Kontak Asal (<i>Home Contact Point</i>)	25
4. Titik Kontak Tujuan (<i>Destination Contact Point</i>).....	25
5. Otoritas Penanggungjawab Nasional (<i>Relevant National Authorities</i>)	25
E. Bagaimana Pengaduan Diajukan?	26
1. Pengaduan non-Anonim	26
2. Pengaduan Anonim.....	26
F. Bagaimana Cara Kerja Saluran Komunikasi ASSIST?	27
G. Forum Publik di Situs Web ASSIST	29
Bagian 2:	
PROSES PENANGANAN PENGADUAN	31
Bagaimana Pengaduan Diajukan?.....	31
A. Menggunakan Formulir Pengaduan	31
1. Untuk Perusahaan ASEAN	31
2. Untuk Asosiasi Perdagangan dan Entitas Perwakilan Berbasis di ASEAN lainnya	31
3. Untuk Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN	31
B. Langkah-langkah dalam Mengatasi Pengaduan.....	32
1. Untuk Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan Berbasis di ASEAN	32
2. Untuk Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN	37

C. Alur Proses ASSIST	39
D. Garis Waktu Penanganan Pengaduan	41
1. Perpanjangan Waktu.....	41
2. Tindak lanjut atas Tindakan yang Tertunda.....	41
E. Pemohon Pengaduan dapat Memantau Perkembangan Pengaduan	43

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.

Tabel Referensi untuk Deskripsi Pengaduan	45
1.1. Daftar Sub-Kategori Barang	45
1.2. Daftar Jasa dan Sub-sektor Jasa	47

LAMPIRAN 2.

Diagram Alur Mekanisme ASSIST dan Garis Waktu Terkait	53
2.1. Untuk pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Badan Perwakilan Berbasis ASEAN.....	53
2.2. Untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN.....	54

LAMPIRAN 3.

Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQs)	55
---	----

LAMPIRAN 4.

Studi Kasus Hipotetis	63
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL GAMBAR

Gambar 1. Struktur Komunikasi/Konstruktif ASSIST	28
Gambar 2. Pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan Berbasis di ASEAN.....	40
Gambar 3. Pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN.....	40

Bagian 1:

GAMBARAN UMUM TENTANG ASSIST

Bagian dari Panduan ini memberikan gambaran umum tentang apa itu ASSIST dan strukturnya (yaitu, pendirian, ruang lingkup, fitur utama, aktor utama, jenis pengaduan, saluran komunikasi dan forum publik).

Apakah ASSIST itu?

- ASSIST dirancang sebagai instrumen utama untuk memungkinkan, memfasilitasi, dan mendorong para pelaku bisnis ASEAN dan sektor swasta untuk berinteraksi secara langsung dengan Pemerintah masing-masing Negara Anggota ASEAN dan mengatasi masalah perdagangan di lapangan
- ASSIST hanya tersedia untuk masalah perdagangan lintas batas intra-ASEAN antara Perusahaan ASEAN, yang terdaftar secara hukum di salah satu Negara Anggota ASEAN, dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya. Dengan demikian, ASSIST tidak dapat digunakan untuk mengajukan pengaduan terhadap Pemerintah suatu negara di luar ASEAN. ASSIST juga dapat digunakan untuk mengatasi masalah vis-a-vis perusahaan lain.
- ASSIST adalah fasilitas berbasis internet dan ramah bisnis untuk menerima, memroses, dan menanggapi pengaduan yang diajukan oleh perusahaan-perusahaan ASEAN, perwakilannya atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk.
- Pengaduan dalam lingkup ASSIST terbatas pada masalah operasional yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ASEAN dalam masalah perdagangan lintas batas yang berkaitan dengan implementasi perjanjian ekonomi ASEAN dan dalam jangka Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA).
- ASSIST adalah sarana komunikasi yang bersifat tidak mengikat dan konsultatif, yang mencari solusi yang cepat dan efektif bagi perusahaan-perusahaan ASEAN yang mengalami masalah perdagangan ketika melakukan bisnis lintas batas di kawasan ASEAN. 'Tidak mengikat' berarti Negara-negara Anggota ASEAN dapat memutuskan untuk tidak menerima pengaduan atau tidak menawarkan solusi setelah pengaduan diajukan melalui sistem ASSIST. Meskipun ASSIST bersifat tidak mengikat, Negara-negara Anggota ASEAN akan menangani pengaduan berdasarkan upaya terbaiknya.
- ASSIST bersifat konsultatif, yang berarti bahwa itu bukan sistem peradilan yang berlangsung di hadapan pengadilan nasional atau internasional dan tidak dikelola dan diputuskan oleh hakim independen, arbiter, mediator, panel ahli atau badan pengadilan ketiga. Ini diungkapkan melalui konsultasi online langsung melalui platform perangkat lunak ASSIST antara perusahaan-perusahaan ASEAN (perusahaan atau entitas perwakilannya, yaitu, asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis atau federasi bisnis, atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk) dan Pemerintah ASEAN.
- ASSIST adalah jasa tanpa biaya, beroperasi melalui fasilitas online yang dikelola oleh Sekretariat ASEAN. Pendaftaran maupun pengajuan dalam menggunakan ASSIST tidak dikenakan biaya. Portal web ASSIST berdasarkan pada format yang sederhana dan mudah digunakan, dengan fitur otomatis tingkat tinggi dan pengingat serta korespondensi yang dihasilkan komputer (olah pesan email), berdasarkan pada tahapan proses dan waktu yang ditentukan. Ini bertujuan untuk membuat proses menjadi lancar, dipercepat, mudah diadministrasikan dan digunakan, dan efektif.



- Kerahasiaan adalah yang paling penting dan hanya pemohon pengaduan, Negara-negara Anggota ASEAN yang terlibat langsung, dan Sekretariat ASEAN berhak untuk mengakses pengaduan aktual dan solusi yang diajukan (harap juga merujuk pada penafian tanggung jawab, yang dapat diakses pada tautan di catatan kaki (footer) dari semua halaman web ASSIST, dalam hal ini).
- Setiap informasi yang dipertukarkan melalui ASSIST tidak dapat digunakan di pengadilan di kemudian hari untuk keperluan litigasi dalam negeri atau penyelesaian sengketa internasional (mis., Organisasi Perdagangan Dunia (World Trade Organization/WTO) dan/atau ASEAN)). Penafian ASSIST jelas. Tidak ada informasi atau pernyataan yang dibuat oleh pemohon pengaduan atau oleh Negara Anggota ASEAN dalam proses ASSIST yang dapat digunakan dalam litigasi nasional atau internasional. Meskipun tidak dapat ditegakkan di pengadilan, bagaimanapun, solusi yang diajukan mungkin memiliki nilai spesifik dalam konteks yang sama dari pengaduan tersebut di hadapan otoritas administratif (yaitu, petugas bea cukai, pejabat perdagangan, otoritas yang mengeluarkan lisensi impor, lembaga penilaian kesesuaian, dll.) dari Negara Anggota ASEAN yang telah mengusulkan solusi.

A. MENGAPA DAN BAGAIMANA ASSIST DIBENTUK?

Sebagaimana diamanatkan oleh Para Pemimpin ASEAN, mekanisme ASSIST dibentuk untuk mengimplementasikan Konsultasi ASEAN guna Memecahkan Masalah Perdagangan dan Investasi (*ASEAN Consultation to Solve Trade and Investment Issues/ACT*) yang diamanatkan berdasarkan Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN (*ASEAN Trade in Goods Agreement/ATIGA*) dan secara longgar didasarkan pada sistem SOLVIT Uni Eropa.

ACT adalah mekanisme konsultasi yang diujicobakan pada sekitar tahun 2000, sebagaimana diatur dalam Pasal 88 Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN dan tercantum dalam Deklarasi ASEAN Concord II (Bali Concord II).

Para Pejabat Ekonomi Senior ASEAN menyetujui proposal yang diajukan oleh ARISE (*ASEAN Regional Integration Support from the European Union* atau Dukungan Uni Eropa untuk Integrasi Regional ASEAN) mengenai konsep untuk ASSIST dan menginstruksikan ARISE untuk mengatur mekanisme kelembagaan yang diperlukan, prosedur dan pedoman terperinci untuk ASSIST, dan situs web yang memungkinkan akses internet bagi para aktor utama ASSIST.

ASSIST menegaskan kembali karakteristik konsultatif dan tidak mengikat dari ACT, sementara memodernisasi strukturnya dan memungkinkan mekanisme untuk beroperasi secara yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, ASSIST berfungsi sebagai mekanisme solusi secara cepat dan efektif untuk mengatasi masalah operasional yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan ASEAN dalam masalah lintas batas yang berkaitan dengan implementasi perjanjian ASEAN yang berada dalam ruang lingkup Pasal 1(1) dari *ASEAN Protocol on Enhanced Dispute Settlement Mechanism* atau Protokol ASEAN tentang Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Ditingkatkan. ASSIST diluncurkan pada tahun 2016 di samping Pertemuan Menteri Ekonomi ASEAN (*ASEAN Economic Ministers/AEM*) ke-48 pada Agustus 2016 sebagai salah satu hasil kerja utama di bawah Kepemimpinan ASEAN di Laos. Jangkauan ASSIST yang dimaksudkan dan akhirnya adalah kepatuhan dan implementasi Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN baik tersurat maupun tersirat, serta protokol dan perjanjian ASEAN tentang transportasi, keuangan dan investasi, serta jasa. ASSIST pada awalnya terbatas pada masalah-masalah perdagangan barang intra-ASEAN untuk mengoperasionalkan sistem tersebut secara bertahap. Namun, sistem ini juga dibentuk untuk menangani langkah-langkah yang berkaitan dengan perdagangan jasa dan investasi dalam kaitannya dengan perdagangan.

Tujuannya adalah untuk memberikan cara sederhana bagi sektor swasta ASEAN untuk mengatasi segala langkah non-tarif, hambatan non-tarif, gangguan pada perdagangan atau masalah perdagangan yang dapat menghambat perdagangan dan investasi regional, dengan mengangkat masalah atau kekhawatiran pada waktu mekanisme integrasi mungkin tampaknya tidak dilaksanakan sepenuhnya atau dalam semangat kesepakatan regional tertentu di tingkat nasional..

B. APA SAJA LINGKUP ASSIST?

ASSIST hanya mengizinkan pengaduan terkait perdagangan barang lintas batas intra-ASEAN, perdagangan jasa dan masalah investasi yang berkaitan dengan perdagangan di dalam MEA.

Masalah-masalah yang tercakup oleh ASSIST

- Persoalan atau masalah lintas batas terkait dengan implementasi satu atau lebih perjanjian ekonomi ASEAN, yang berarti perjanjian yang diakhiri oleh Negara-negara Anggota ASEAN untuk tujuan realisasi MEA mengenai perdagangan barang, perdagangan jasa dan langkah-langkah investasi.

Masalah yang Tidak Tercakup oleh ASSIST:

Intinya, segala hal yang tidak tercakup dalam ruang lingkup sebagaimana dijelaskan di atas. Ini termasuk:

- Perselisihan pekerja atau majikan maupun klaim diskriminasi;
- Hal-hal yang sedang atau telah diajukan ke pengadilan atau arbitrase di yurisdiksi nasional;
- Pengaduan terhadap individu atau perusahaan atau bisnis;
- Hal-hal yang tidak terkait dengan perdagangan, jasa atau investasi intra-ASEAN;
- Masalah imigrasi;
- Visa dan hak tinggal; dan
- Pergerakan modal atau pembayaran lintas batas.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

ASSIST hanya untuk masalah perdagangan lintas batas intra-ASEAN antara Perusahaan ASEAN (yaitu, perusahaan, bukan individu) yang terdaftar secara sah di satu Negara Anggota ASEAN dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya. Masalah murni dalam negeri berhadapan-hadapan dengan pemerintah negara asal perusahaan yang mengajukan pengaduan tidak dapat dirujuk melalui ASSIST.

Dalam kasus di mana penyedia jasa, yang perusahaan induknya berbasis di Negara Anggota ASEAN X, tetapi yang menawarkan jasanya di Negara Anggota ASEAN Y, bermaksud untuk mengajukan pengaduan terhadap Negara Anggota ASEAN Y, maka perusahaan induk di Negara Anggota ASEAN X itulah yang harus mengajukan pengaduan pada ASSIST. Namun, kasus ini juga dapat diajukan 'secara anonim' oleh asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, federasi bisnis yang berbasis di ASEAN, pengacara terdaftar atau firma hukum terdaftar atas nama pemohon pengaduan yang sebenarnya.

C. APA SAJA FITUR UTAMA ASSIST?

- Keterkaitan dengan Repositori Perdagangan ASEAN (ASEAN Trade Repository/ATR). Sejalan dengan Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN (ATIGA), ATR dimaksudkan untuk memberikan transparansi tentang hukum dan prosedur perdagangan dan bea-cukai semua Negara Anggota ASEAN. ATR adalah antarmuka elektronik di mana publik dapat dengan bebas mengakses informasi yang tersedia di Repositori Perdagangan Nasional (National Trade Repositories/NTRs) dari masing-masing Negara Anggota ASEAN;
- Portal berbasis web yang sederhana dan mudah digunakan yang dapat diakses dan digunakan tanpa bayar oleh perusahaan-perusahaan ASEAN yang mengalami masalah perdagangan saat mengeksport barang atau jasa mereka, atau ketika berinvestasi ke negara-negara ASEAN lainnya.

- Dasbor 'sistem pelacakan' dan 'lampu lalu lintas' interaktif yang memungkinkan para pelaku utama mengikuti proses online;
- Kemampuan perusahaan-perusahaan ASEAN untuk mengajukan pengaduan secara anonim, dengan melakukannya melalui asosiasi perdagangan yang berbasis di ASEAN, atau entitas perwakilan lainnya seperti kamar dagang, dewan bisnis, federasi bisnis, atau pengacara atau firma hukum yang berbasis dan terdaftar di ASEAN, ketika pemohon pengaduan menginginkan anonimitas.
- Tutorial online tersedia di situs web ASSIST dan situs web akan segera tersedia dalam semua bahasa ASEAN (tetapi kasus hanya dapat diajukan dalam bahasa Inggris).
- Forum publik di mana data tentang jenis dan jumlah aplikasi, studi kasus dari masalah yang terselesaikan, dan umpan balik dari perusahaan ASEAN dapat dipublikasikan.

D. SIAPA SAJA AKTOR UTAMA DALAM ASSIST?

1. PERUSAHAAN ASEAN (ASEAN Enterprise (AE))

Apa definisi dari Perusahaan ASEAN dan siapa yang memenuhi syarat sebagai Perusahaan ASEAN?

Perusahaan yang terdaftar di salah satu dari sepuluh Negara Anggota ASEAN.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Hanya perusahaan ASEAN yang dapat menggunakan ASSIST. Seorang individu dengan pengaduan pribadi tidak dapat mengajukan pengaduan pada ASSIST. Namun, seorang pengacara dapat mengajukan pengaduan atas nama kliennya, dengan syarat bahwa yang terakhir adalah Perusahaan ASEAN yang terdaftar.

Siapa yang dapat mewakili Perusahaan ASEAN?

- Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN (yaitu, yang terdaftar di salah satu dari sepuluh Negara Anggota ASEAN), seperti asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, atau federasi bisnis yang berbasis di ASEAN, dapat menggunakan ASSIST dan mengangkat masalah, pertanyaan atau pengaduan melalui ASSIST atas nama salah satu anggotanya atau banyak anggotanya yang memiliki masalah perdagangan yang sama.
- Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN, yang telah diakui untuk melakukan praktek hukum di salah satu dari sepuluh yurisdiksi Negara-negara Anggota ASEAN, dapat mewakili Perusahaan ASEAN dan mengajukan pengaduan melalui ASSIST atas nama kliennya.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Agar Perusahaan ASEAN (atau entitas perwakilan) terdaftar secara hukum, maka Perusahaan ASEAN harus telah memenuhi kewajiban hukum di negara tempat Perusahaan ASEAN tersebut beroperasi dan terdaftar sebagai bisnis atau asosiasi/kamar dagang, dewan bisnis/ federasi bisnis, dan telah diberikan izin pendaftaran bisnis. Agar seorang pengacara dapat bertindak atas nama klien di bawah ASSIST, maka lisensi profesional, yang diterbitkan sesuai dengan undang-undang yang berlaku di masing-masing Negara Anggota ASEAN, harus ditunjukkan.

2. Pengelola Sistem (*Central Administrator (CA)*)

- Sekretariat ASEAN adalah Pengelola Sistem (CA) ASSIST dan, dalam kapasitas itu, mengelola proses online dan mempertahankan fungsionalitas fasilitas ASSIST.
- Semua komunikasi antara para aktor utama dalam ASSIST melalui dan disaring oleh Pengelola Sistem (CA).
- Setelah melakukan pemeriksaan yang sesuai, Pengelola Sistem (CA) meneruskan rincian pengaduan ke Titik-titik Kontak ASSIST (Titik Kontak Asal dan Tujuan atau HCP dan DCP) di Negara Anggota yang relevan.
- Pengelola Sistem (CA) memantau perkembangannya dan menyampaikan kembali kepada pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, badan perwakilannya atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk) tanggapan dan, jika tersedia, solusi untuk masalah tersebut di tempat asal pengaduan.

3. Titik Kontak Asal (*Home Contact Point /HCP*)

- Badan nasional (yaitu, Titik Kontak Utama /*Focal Point*) di Negara Anggota ASEAN dari Perusahaan ASEAN yang mengajukan pengaduan (atau di basis perusahaan induknya, dalam kasus-kasus Perdagangan Jasa tertentu).
- Kementerian, lembaga atau otoritas pemerintah dapat melakukan intervensi, jika perlu, untuk mengadakan diskusi dengan Pengelola Sistem (CA) dan/atau DCP.

4. Titik Kontak Tujuan (*Destination Contact Point/DCP*)

- Badan nasional (yaitu, Titik Kontak Utama/*Focal Point*) di Negara Anggota ASEAN di mana masalah ini diangkat dan Perusahaan ASEAN tersebut menghadapi masalah perdagangan (yaitu, di Negara Anggota ASEAN yang menjadi dasar diajukannya pengaduan tersebut).
- Kementerian, lembaga atau otoritas pemerintah ini akan memutuskan apakah mereka ingin terlibat dalam ASSIST untuk menawarkan solusi kepada Perusahaan ASEAN, akan berkoordinasi dengan otoritas nasionalnya yang kompeten, dan akan mengelola semua komunikasi dengan Pengelola Sistem (CA) ASSIST.

5. Otoritas Penanggung Jawab Nasional (*Relevant National Authorities/RAs*)

- Otoritas atau perwakilan pemerintah lainnya yang kompeten dan bertanggung jawab di Negara Anggota ASEAN di mana masalah ini diangkat dan di mana Perusahaan ASEAN menghadapi masalah perdagangan.
- DCP menugaskan Kementerian, lembaga, atau otoritas pemerintah ini untuk menemukan solusi atas masalah ini dan, dalam kasus di mana mereka mengakui pengaduan telah diterima, mereka akan menyarankan solusi yang mungkin untuk pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, badan perwakilannya atau pengacara atau firma hukumnya yang ditunjuk) melalui DCP mereka dan selanjutnya ke CA.

E. BAGAIMANA PENGADUAN DIAJUKAN?

Ada dua jenis pengaduan yang dapat diajukan ASSIST:

1. Pengaduan Non-Anonim

Pengaduan non-anonim dapat diajukan langsung oleh Perusahaan ASEAN atas namanya sendiri, sebagaimana didefinisikan dalam Bagian D.1. Bagian Panduan ini.

Perusahaan ASEAN harus memberikan nomor registrasi bisnis nasional dan bukti pendaftaran, yang wajib pada formulir pengaduan di situs web ASSIST.

2. Pengaduan Anonim. Complaints.

Jika Perusahaan ASEAN yang mengalami masalah perdagangan lintas batas dalam ASEAN memerlukan anonimitas, maka pengaduan tersebut dapat diajukan oleh Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN sesuai pilihan Perusahaan ASEAN tersebut, seperti asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, bisnis federasi, atau Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN.

Asosiasi Perdagangan Berbasis di ASEAN dan Badan Perwakilan Berbasis di ASEAN lainnya

- a. Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, seperti asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis atau federasi bisnis dapat mengajukan kasus anonim atas nama salah satu anggota mereka atau atas nama banyak anggota mereka yang memiliki masalah perdagangan yang sama. Pendekatan ini juga dimaksudkan untuk memungkinkan banyak pemohon pengaduan, yang memiliki masalah perdagangan yang sama agar terhindar dari kewajiban untuk mengajukan banyak pengaduan. Perlu diperhatikan bahwa mungkin akan ada biaya yang berlaku ketika entitas perwakilan memberikan jasa ini kepada Perusahaan ASEAN yang mencari anonimitas.
- b. Dalam hal itu, Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN tersebut akan mengajukan pengaduan atas namanya sendiri. Dalam hal ini, entitas perwakilan harus menggunakan nomor registrasi bisnisnya dalam yurisdiksi ASEAN di mana ia didirikan.
- c. Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN dapat mengajukan pengaduan terhadap Negara Anggota ASEAN di mana mereka terdaftar, selama masalah perdagangan tersebut bersifat lintas batas dan mereka mewakili konstituensi ASEAN (yaitu, asosiasi regional dan bukan hanya yang nasional) atau seorang anggota perorangan yang terdaftar secara sah di Negara Anggota ASEAN yang berbeda dari pada pendaftaran Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN.

Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN

- a. Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN dapat mengajukan kasus anonim atas nama salah satu klien mereka (yaitu, Perusahaan ASEAN yang memiliki masalah perdagangan). Pengacara atau firma hukum harus memiliki lisensi yang sesuai untuk melakukan praktek hukum di Negara Anggota ASEAN di mana klien berada atau di Negara Anggota ASEAN di mana pengaduan diajukan.

- b. Aturan khusus berlaku untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN. Khususnya, sebelum mengajukan pengaduan ASSIST atas nama klien, Pengacara atau firma hukum yang terdaftar di ASEAN harus terlebih dahulu menghubungi Sekretariat ASEAN dan memberikan data yang diperlukan tentang pendaftaran profesionalnya dan pada klien yang atas namanya pengaduan anonim tersebut diajukan. Untuk melakukannya, pengacara atau firma hukum harus mengunduh formulir yang diperlukan di situs web ASSIST (<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>) dan kirimkan melalui email ke Sekretariat ASEAN, seperti yang ditentukan pada formulir itu sendiri.
- c. Setelah Sekretariat ASEAN memberikan Kode Kasus Rahasia (*Confidential Case Code (CCC)*) melalui email ke pengacara atau firma hukum, maka pengaduan yang sebenarnya dapat diajukan melalui ASSIST, dengan menggunakan formulir online khusus.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Untuk Perusahaan ASEAN dan Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, bukti pendaftaran bisnis di Negara Anggota dari perusahaan atau badan perwakilan yang membuat pengaduan diperlukan saat mengajukan permohonan pengaduan - yang akan diberikan sebagai lampiran, melalui salinan elektronik dokumen pendaftaran. Untuk Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN, firma hukum atau lisensi profesional pengacara diperlukan sebagai bukti pendaftaran. Namun, pengacara atau firma hukum harus menyerahkan pendaftaran bisnis kliennya, Perusahaan ASEAN, secara rahasia kepada Sekretariat ASEAN, sebelum mengajukan

pengaduan yang sebenarnya melalui ASSIST.

F. BAGAIMANA CARA KERJA SALURAN KOMUNIKASI ASSIST?

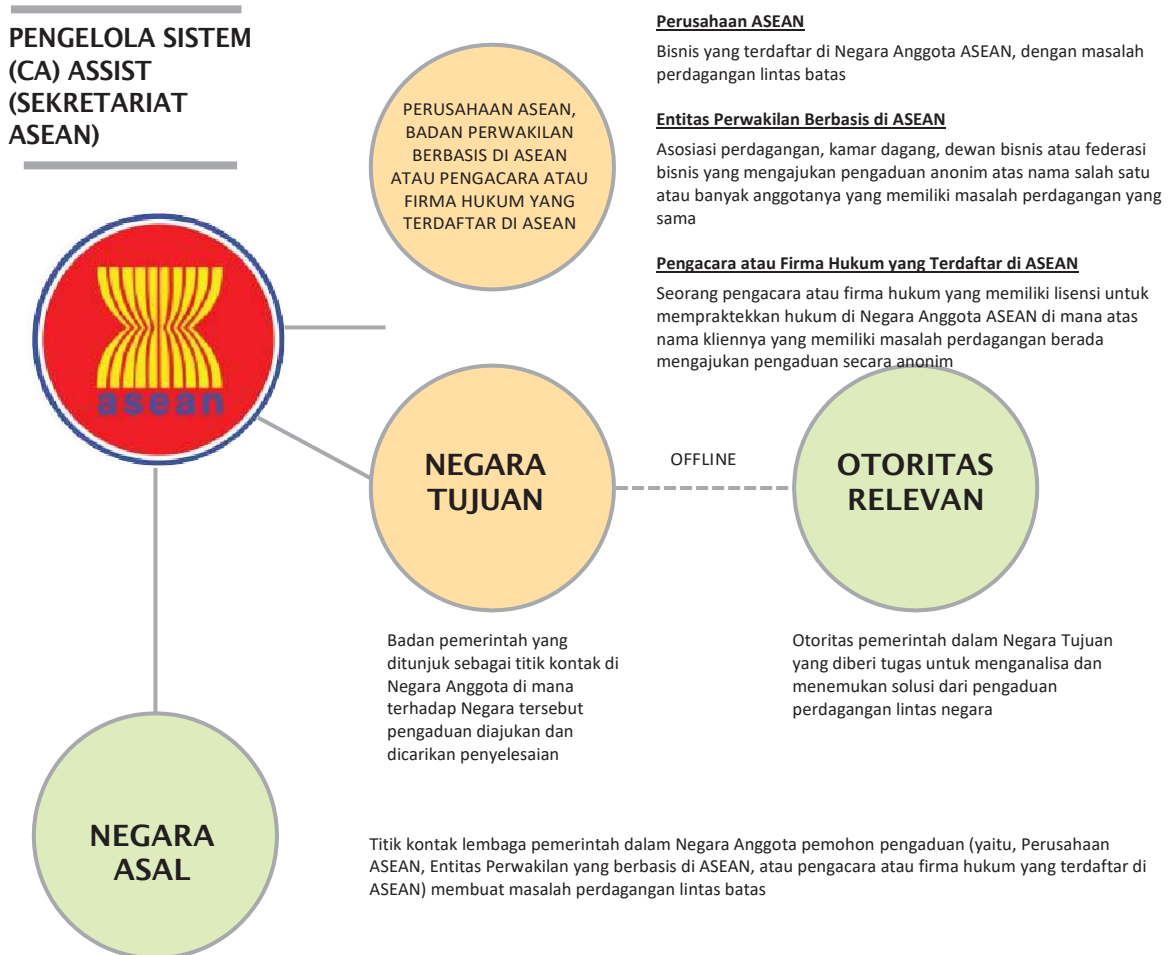
ASSIST beroperasi dengan memelihara saluran komunikasi melalui Pengelola Sistem (CA), atas nama pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, atau Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN), dengan pejabat pemerintah dari lembaga-lembaga tersebut yang ditunjuk sebagai Titik Kontak Utama (*Focal Point*) untuk ASSIST di dalam Negara Anggota ASEAN.

- Ini dikelola melalui portal berbasis web, melalui olah pesan email, sesuai dengan tanggung jawab dan prosedur yang ditugaskan; dan
- Dengan akses pengguna - melalui kontrol masuk ke Panel Pengelola Sistem ASSIST - untuk memantau perkembangan dan kepatuhan dengan jangka waktu yang disepakati.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Dalam beberapa kasus, pemberitahuan otomatis tampil di halaman web ASSIST setelah pemohon pengaduan melakukan tindakan tertentu, seperti pengaduan telah diajukan, yang mengharuskan pemohon pengaduan mengklik tautan yang disediakan untuk melanjutkan proses ASSIST.

Gambar 1.
Struktur Komunikasi/Konstruktif ASSIST



Pengelola Sistem ASSIST (*Central Administrator/CA*)

Sekretariat ASEAN adalah Pengelola Sistem (CA) ASSIST dan, dalam kapasitas itu, mengelola proses online. Semua komunikasi di ASSIST dijalankan melalui dan disaring oleh Pengelola Sistem (CA).

Titik Kontak Negara Asal (*Home Contact Point /HCP*)

Badan nasional, yang disebut Titik Kontak Utama (*Focal Point*) ASSIST, di Negara Anggota ASEAN dari pendaftaran bisnis pemohon pengaduan. Kementerian, lembaga atau otoritas pemerintah ini dapat melakukan intervensi, jika perlu, untuk mengadakan diskusi dengan Titik Kontak Utama dan/atau DCP.

Titik Kontak Negara Tujuan (*Destination Contact Point /DCP*)

Badan nasional, yang disebut Titik Kontak Utama (*Focal Point*) ASSIST, di Negara Anggota ASEAN tempat masalah tersebut diangkat dan di mana Perusahaan ASEAN sedang mengalami masalah perdagangan berada. Kementerian, lembaga atau otoritas pemerintah ini akan memutuskan apakah mereka bersedia terlibat dalam ASSIST untuk menawarkan solusi kepada pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, entitas perwakilannya atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk), akan berkoordinasi dengan otoritas kompeten nasionalnya, dan akan mengelola semua komunikasi melalui sistem dan dengan Pengelola Sistem (CA) ASSIST.

Otoritas Penanggung Jawab Nasional (*Relevant National Authority/RA*)

Otoritas atau Otoritas-otoritas, atau perwakilan pemerintah lainnya, ditugaskan mencari solusi untuk masalah yang diajukan oleh pemohon pengaduan (yaitu, Perusahaan ASEAN, badan perwakilannya atau pengacara atau firma hukum yang ditunjuk). Mereka adalah pihak yang berwenang dan bertanggung jawab di Negara Anggota ASEAN yang menjadi dasar pengaduan tersebut dan di mana Perusahaan ASEAN menghadapi masalah terkait perdagangan. Dalam situasi di mana Titik Kontak Tujuan (DCP) menerima pengaduan, mereka dapat menyarankan kemungkinan solusi bagi pengadu, yang kemudian diteruskan melalui Titik Kontak Tujuan (DCP) mereka dan, melalui Pengelola Sistem (CA) dan, pada akhirnya ke Perusahaan ASEAN, entitas perwakilannya, atau pengacara atau firma hukum.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Perlu dicatat bahwa bahasa Inggris adalah bahasa komunikasi resmi dalam sistem ASSIST dan pengaduan harus ditulis dalam bahasa Inggris. Semua dokumen pendukung yang diunggah oleh pemohon pengaduan (seperti pengarahan hukum, laporan teknis dan sejenisnya) harus ditulis dalam bahasa Inggris. Namun, setiap dokumen resmi seperti bukti pendaftaran, undang-undang nasional, sertifikat, lisensi atau sejenisnya, yang ditulis dalam bahasa resmi nasional dapat diunggah ke dalam sistem untuk mendukung pengaduan, tetapi harus disertai dengan bahasa Inggris (tidak resmi) terjemahan. Solusi dari Negara Tujuan juga akan diberikan dalam bahasa Inggris.

G. FORUM PUBLIK DI SITUS WEB ASSIST



Dengan semakin banyak pengalaman yang diperoleh dari penyelesaian pengaduan perdagangan Negara Anggota ASEAN melalui ASSIST, portal web ASSIST pada akhirnya akan memiliki bagian forum publik. Seiring berjalannya waktu, Forum Publik akan memberikan informasi yang dapat berguna bagi Perusahaan ASEAN yang mencari solusi bisnis saat melakukan bisnis di wilayah tersebut. Forum Publik juga akan mendorong bisnis untuk berbagi pengalaman mereka sendiri dan pelajaran berguna dalam mencari solusi di ASEAN. Tidak ada informasi rahasia yang akan ditempatkan di Forum Publik.

Diusulkan agar Forum Publik memuat informasi berikut:

- Data/statistik mengenai jenis dan jumlah aplikasi;
- Pedoman operasional;
- Studi kasus atau kisah sukses dari masalah yang terselesaikan;
- Panduan untuk membantu bisnis agar lebih memahami perjanjian ASEAN;
- Masukan dari pengguna atau perusahaan pengadu; dan
- Kiat menggunakan ASSIST.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Kerahasiaan informasi di Forum Publik akan dijaga dengan ketat. Setiap Rincian yang mengidentifikasi pemohon pengaduan perorangan atau entitas perwakilan mereka, serta Negara-negara Anggota ASEAN yang bersangkutan, tidak akan dipublikasikan, kecuali jika publikasi disahkan oleh semua pihak yang terlibat.

Bagian 2:

PROSES PENANGANAN PENGADUAN

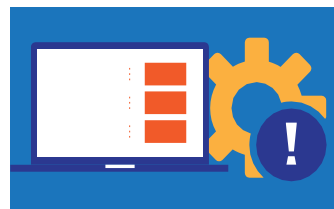
Bagian dari Panduan ini memberikan pedoman sehubungan dengan proses penanganan pengaduan. Contoh-contoh studi kasus hipotetis juga disediakan dalam Lampiran 4 untuk memberikan gambaran yang lebih baik tentang proses penanganan keluhan oleh Otoritas yang terlibat dalam operasi ASSIST.

Bagaimana Pengaduan diajukan?

A. MENGGUNAKAN FORMULIR PENGADUAN

1. Untuk Perusahaan ASEAN

Perusahaan ASEAN yang memenuhi syarat dapat mengajukan pengaduan menggunakan formulir online yang ditentukan di situs web ASSIST: <http://assist.asean.org> atau dengan memilih ikon 'ASEAN Enterprise' pada tab ajukan pengaduan ('File a Complaint').



2. Untuk Asosiasi Perdagangan dan Entitas Perwakilan Berbasis ASEAN yang Berbasis di ASEAN lainnya

Untuk pengaduan anonim yang diajukan oleh Asosiasi Perdagangan berbasis ASEAN yang memenuhi syarat dan Entitas Perwakilan berbasis ASEAN lainnya, seperti kamar dagang, dewan bisnis atau federasi bisnis, pengaduan dapat diajukan dengan menggunakan formulir online yang ditentukan pada situs web ASSIST dengan memilih Asosiasi Perdagangan ASEAN ('ASEAN Trade Association') pada tab 'File a Complaint'. Dalam hal ini, pengaduan harus diajukan atas nama entitas perwakilan itu sendiri, karena para anggotanya yang atas nama mereka pengaduan tersebut diajukan secara anonim, harus tetap. Pengaduan akan diajukan menggunakan nomor registrasi bisnis entitas perwakilan dan tidak ada informasi tentang Perusahaan ASEAN yang sebenarnya di balik pengaduan tersebut yang akan diungkapkan ke Titik Kontak Asal maupun Tujuan (HPC dan/atau DPC).

3. Untuk Pengacara atau Firma Hukum terdaftar ASEAN

Untuk pengaduan anonim yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN yang memenuhi syarat, pengaduan dapat diajukan dengan menggunakan formulir online yang ditentukan di situs ASSIST dengan memilih Pengacara ASEAN atau Firma Hukum 'ASEAN Lawyer or Law Firm' pada tab Ajukan Pengaduan 'File a Complaint'. Dalam hal ini, pengaduan akan diajukan menggunakan lisensi profesional pengacara dan tidak ada informasi tentang Perusahaan ASEAN yang sebenarnya yang perlu diungkapkan ke HCP dan/atau DCP. Namun, aturan khusus berlaku untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN. Khususnya, sebelum mengajukan pengaduan ASSIST atas nama klien, seorang pengacara atau firma hukum yang berbasis di ASEAN harus terlebih dahulu menghubungi Sekretariat ASEAN dan memberikan data yang diperlukan tentang pendaftaran profesionalnya dan mengenai klien yang atas namanya pengaduan anonim tersebut diajukan (yaitu, lisensi pendaftaran perusahaan). Untuk melakukannya, pengacara atau firma hukum harus mengunduh formulir yang diperlukan dari situs web ASSIST (<http://assist.asean.org/complaint/?M=42&type=law>) dan mengirimkannya melalui email ke Sekretariat ASEAN, seperti yang ditentukan pada formulir itu sendiri. Setelah Sekretariat ASEAN memberikan Kode Kasus Rahasia (Confidential Case Code/CCC) melalui email ke pengacara atau firma hukum, pengaduan yang sebenarnya dapat diajukan. CCC adalah pengganti untuk rincian kontak Perusahaan ASEAN, yang memungkinkan Titik Kontak Tujuan (DCP)

untuk diyakinkan kembali bahwa pengaduan anonim telah diajukan atas nama Perusahaan ASEAN dan diperiksa oleh Sekretariat ASEAN. CCC harus dimasukkan oleh firma hukum atau pengacara dalam formulir pengaduan yang sebenarnya di situs web ASSIST di bidang yang disediakan di bagian Uraian Pengaduan '*Complaint Description*' dalam formulir.

MASUKKANLAH SEMUA INFORMASI PENTING DALAM FORMULIR PENGADUAN!

Formulir online meminta informasi yang diperlukan, termasuk nama bisnis dan rincian (tergantung pada pemohon pengaduan, yaitu, Perusahaan ASEAN, Asosiasi Perdagangan berbasis di ASEAN atau Entitas Perwakilan berbasis di ASEAN lainnya, atau Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN), rincian orang yang dapat dihubungi, dan uraian pengaduan, harus tersedia. Perlu diperhatikan bahwa bidang 'Uraian' di bagian '*Complaint Description*' dalam formulir pengaduan harus diisi dengan benar, (yaitu, harus memberikan penjelasan lengkap tentang masalah yang dialami), sehingga Pengelola Sistem (CA) ASSIST dapat mengidentifikasi dengan jelas masalah dalam konteks perjanjian ASEAN tertentu. Juga, Tabel Referensi tentang Daftar Sub-Kategori Barang dan Daftar Sektor dan Sub-Sektor Jasa diberikan dalam Lampiran 1 pada Panduan ini, sehingga dapat memberikan panduan tentang pengisian Jenis Masalah yang Dihadapi ('*Type of Problem Encountered*') dan Deskripsi Sektor Jasa ('*Services Sector Description*') di bagian '*Complaint Description*' pada formulir pengaduan.

Dokumen pendukung, seperti pendaftaran bisnis Perusahaan ASEAN atau yang berbasis Asosiasi Perdagangan ASEAN (atau Badan Perwakilan berbasis di ASEAN lainnya), lisensi profesional pengacara untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara yang terdaftar di ASEAN, undang-undang atau langkah-langkah Terkait, jadwal komitmen tertentu berdasarkan Perjanjian Kerangka kerja ASEAN mengenai Jasa atau AFAS (untuk perdagangan pengaduan terkait jasa), dan setiap argumen hukum, bukti faktual, dan kemungkinan jalan yang telah ditempuh di dalam negeri, harus diajukan bersama pengaduan, sehingga dapat membantu Titik Kontak Pusat (CA) dalam memutuskan apakah pengaduan akan disetujui atau tidak. Pemohon pengaduan bahkan dapat mempertimbangkan untuk mengusulkan kemungkinan solusi untuk mempermudah proses dan identifikasi suatu solusi. Pengaduan yang diajukan dengan benar dan komprehensif akan memiliki peluang lebih tinggi untuk diterima oleh Negara Tujuan, dengan tujuan untuk menemukan solusi. Informasi tambahan tersebut dapat disediakan di formulir elektronik sebagai lampiran pada formulir pengaduan situs web.

Bidang yang ditandai dengan tanda bintang (*) adalah bidang wajib diisi. Jika pemohon pengaduan tidak yakin tentang apa yang harus diisi untuk suatu bidang, maka tersedia tombol ⓘ untuk mengklik tentang tinjauan instruksi terperinci mengenai apa yang harus diisi untuk masing-masing bidang '*Complaint Description*'.

Pengelola Sistem (CA) ASSIST dapat meminta pengiriman pengaduan kembali jika ada informasi tidak lengkap atau tidak benar yang diperlukan (lihat Bagian C.2. Bagian 3 Peran dan Tanggung Jawab Pengelola Sistem (CA) dari Panduan ini untuk perincian lebih lanjut).

B. LANGKAH-LANGKAH DALAM MENGATASI PENGADUAN

1. Untuk Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan Berbasis di ASEAN



Pengajuan Pengaduan

Perusahaan ASEAN yang memenuhi syarat atau Asosiasi Perdagangan atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN menyusun dan mengajukan pengaduan (yang tercakup dalam lingkup ASSIST) dengan menggunakan formulir pengaduan online di situs web ASSIST: <http://assist.asean.org> di ikon 'ASEAN Enterprise' atau 'ASEAN Trade Association' pada tab 'File a Complaint'. Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN dapat mengajukan pengaduan atas nama salah satu anggotanya atau

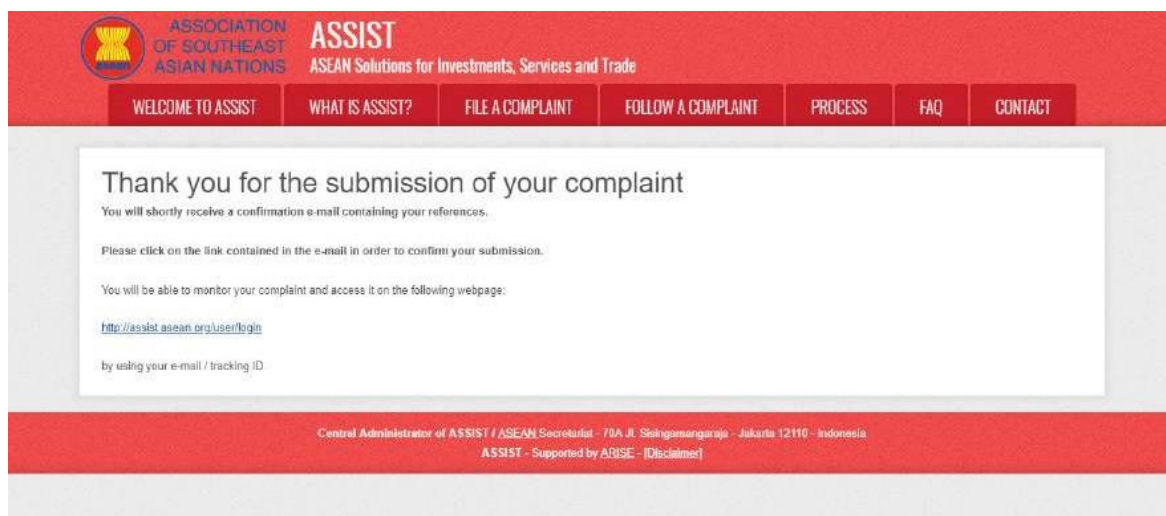
banyak anggotanya jika Perusahaan ASEAN tersebut ingin tetap anonim. Rincian masukan diperiksa oleh sistem untuk memastikan semua informasi wajib tersedia.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Untuk membangun kasus secara menyeluruh dan terbukti dapat diperdebatkan dengan baik, sebelum mengajukan pengaduan, maka pemohon pengaduan harus melakukan penelitian secara cermat berdasarkan informasi yang tersedia di situs web ASSIST dan/atau dengan mencari bimbingan dan bantuan dari Pemerintahnya sendiri. atau dari konsultan independen, pengacara, firma hukum, dewan bisnis, kamar dagang, federasi bisnis dan asosiasi perdagangan.

Pernyataan Penerimaan Pengaduan

Saat mengajukan pengaduan, Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN akan menerima pernyataan penerimaan otomatis di laman web, seperti yang ditunjukkan di bawah ini.



Pengelola Sistem (CA) ASSIST juga diberitahu tentang pengajuan pengaduan baru. Ini diikuti oleh email yang ditujukan ke alamat yang diberikan untuk orang yang dapat dihubungi (*contact person*) yang disebutkan dalam formulir pengaduan. Contoh diberikan di bawah ini.

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #14620181017 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
 Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Wed, Oct 17, 2016 at 12:49 PM



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.

Please **confirm** your complaint **14620181017** on the following **link** (or by copy-pasting the following link onto your internet browser):
http://assist.arsenaddevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanenterprise@gmail.com&id=14620181017&code=3y4r38bbq98

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage
<http://assist.arsenaddevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: **aseanenterprise@gmail.com / 14620181017**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Star 88 Co., Ltd. (type Enterprise)
 Company size : 50 to 100
 Phone : +906 524 1532
 Website : www.star88.com
 Address : Better Living Street City W Country X
 City : City W / Zip Code : 1711
 Country : **AMS-X**

Contact person : Mr Paul Smith
 Phone : +906 524 1532
 Position : Chief Executive Officer
 Email : aseanenterprise@gmail.com
 Address : Better Living Street City W Country X
 City : City W / Zip Code : 1711
 Country : **AMS-X**

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
 Country of Legal Registration : **AMS-X**
 Legal Registration Number : **123456**
 Type of Business : **Service provider**
 Business Sector : **Services**
 Type of problem encountered : **Transport services**
 Destination Country : **AMS-Y**

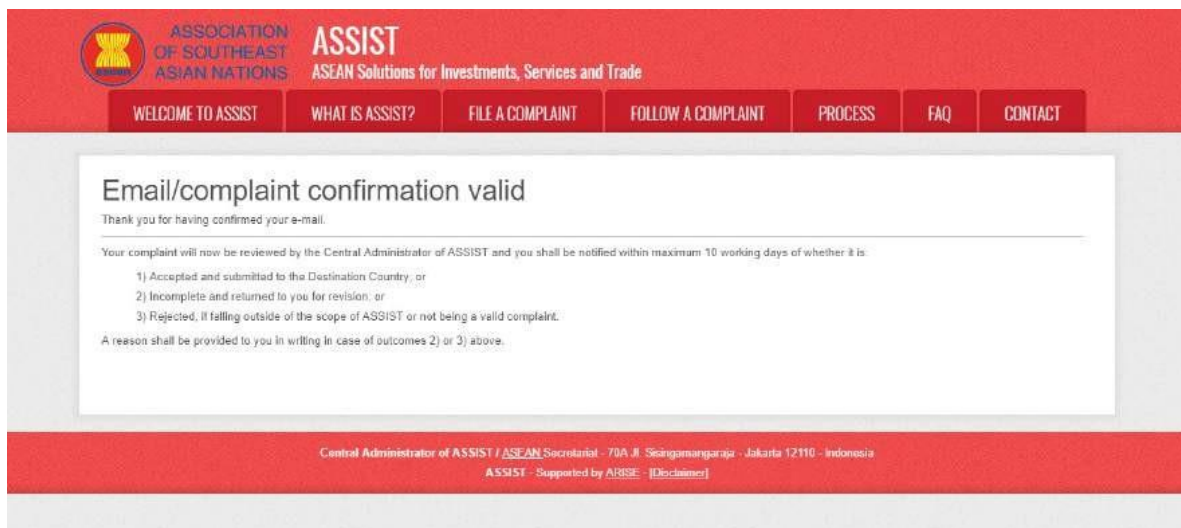
Description:
 We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2015, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X&E's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

Email yang dialamatkan kepada Perusahaan ASEAN (AE) atau orang yang dapat dihubungi dari Perwakilan Entitas ASEAN berisi rincian dasar dari pengajuan pengaduan dan nomor pengaduan atau nomor identitas pelacakan ('Tracking ID'), yang secara otomatis dialokasikan untuk pengaduan oleh ASSIST, melalui itu pemohon pengaduan dapat memantau perkembangan pengaduan (perincian lebih lanjut tentang pemantauan pengaduan tersedia dalam "Pemohon pengaduan dapat Memantau Perkembangan Pengaduan" di Bagian E dari Bab ini. Akan ada balasan untuk email ini; pemohon pengaduan atau penerima dapat mengonfirmasi dan memvalidasi pengajuan pengaduan tersebut dengan hanya dengan mengklik tautan yang tersedia dalam email tersebut. Setelah pemohon pengaduan mengklik tautan tersebut, maka halaman berikut akan secara otomatis tampil di layar komputer.



Verifikasi oleh Pengelola Sistem (CA)

Pengelola Sistem (CA) ASSIST melakukan pemeriksaan verifikasi untuk menentukan kelayakan (mis., apakah pengaduan tercakup dalam lingkup ASSIST), dan sebagai akibat dari analisis itu, dalam waktu 10 hari kerja, kaji pengaduan dan:

- **Menerima** pengaduan dan meneruskannya ke titik kontak utama nasional yang berkaitan (mis., 'Titik Kontak Tujuan (DCP)' dan 'Titik Kontak Asal (HCP)');
- Dapat meminta informasi lebih lanjut (**jika tidak lengkap**) atau meminta pemohon pengaduan melakukan revisi (lihat penjelasan lebih lanjut tentang tindakan Pengelola Sistem (CA) di Bagian C.2. Bagian 3 dari Panduan ini 'Peran Pengelola Sistem (CA) ASSIST'); atau
- **Menolak** pengaduan sebagai tidak sah, dengan memberikan alasan mengapa pihaknya mengambil keputusan tersebut.

Titik Kontak Tujuan (DCP) Menerima atau Menolak

Titik Kontak Tujuan (DCP) (di dalam Negara Anggota ASEAN di mana pengaduan ditujukan dan dicarikan solusi) memeriksa rincian pengaduan dalam 10 hari kerja dan memutuskan apakah:

- Berdasarkan informasi yang diberikan, pengaduan tampaknya menunjukkan kasus tersebut sah, sehingga pengaduan **diterima**;
- Email yang menyatakan penerimaan masuk ke Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Asal (HCP);
- Rincian diteruskan ke Otoritas Nasional Terkait, untuk mencari potensi penyelesaian terhadap masalah tersebut; atau
- Kasus yang disajikan tidak sah, atau, setelah berkonsultasi dengan Otoritas Nasional Terkait, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) memutuskan bahwa mekanisme ASSIST bukan saluran yang tepat, dan pengaduannya **ditolak**. Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Asal (HCP) diberitahukan melalui email, beserta alasan penolakan yang diberikan oleh Titik Kontak Tujuan (DCP).

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Jika pengaduan diterima oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) dan diteruskan ke Otoritas Terkait untuk mendapatkan jawaban, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) akan memantau perkembangannya dan mendapatkan tanggapan dari Otoritas Nasional Terkait dalam jangka waktu ASSIST yang disepakati. Garis waktu yang ditetapkan untuk setiap tahap proses ASSIST dijelaskan dalam Bagian D 'Garis Waktu Penanganan Pengaduan' pada Bagian Panduan ini.

Pengelola Sistem (CA) Menanggapi Hasil

Jawabannya, seperti solusi yang disarankan, dikirim oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) ke Pengelola Sistem (CA), dalam waktu 30 hingga 50 hari kerja, dan:

- Pengelola Sistem (CA) memeriksa tanggapan atau solusi yang diajukan, dalam hal memberikan jawaban yang memenuhi harapan untuk masalah yang dialami dan dijelaskan dalam pengaduan.
- Ini memberi Pengelola Sistem (CA) kesempatan untuk mencari klarifikasi, jika perlu, sebelum mendaftarkan solusi atau tanggapan, dan menyampaikan hasilnya kepada Perusahaan ASEAN (mis., pemohon pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN.
- Pengelola Sistem (CA) menyampaikan tanggapan Titik Kontak Tujuan terhadap pengaduan yang kembali ke Perusahaan ASEAN (pemohon pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Semua solusi harus sepenuhnya sesuai dengan komitmen ASEAN yang ada dan hukum dan peraturan yang berlaku di Negara-negara Anggota ASEAN.

Tanggapan Pemohon Pengaduan Dalam Survei Kepuasan

Setelah pengajuan solusi oleh Negara Anggota ASEAN melalui ASSIST, maka Perusahaan ASEAN (mis., Pemohon Pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN diberitahukan melalui email dan diminta untuk membalas survei kepuasan dengan mengklik YA/TIDAK. Perusahaan ASEAN (mis., Pemohon Pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN kemudian diarahkan kembali ke situs web ASSIST untuk menjawab survei dan diundang untuk memberikan komentar, terutama jika tidak sesuai dengan harapan.

- Jika Perusahaan ASEAN (yaitu, Pemohon Pengaduan) atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN yang mengajukan pengaduan menganggap hasil yang diajukan tidak sesuai dengan harapannya, maka ia dapat berupaya merujuk kasus ini, melalui Negara Anggota ASEAN di mana bisnisnya terdaftar, ke Badan Kepatuhan ASEAN (*ASEAN Compliance Body/ACB*) atau Mekanisme Penyelesaian Perselisihan yang Ditingkatkan ASEAN (*ASEAN Enhanced Dispute Settlement Mechanism/EDSM*).
- Pemohon Pengaduan juga dapat memutuskan untuk menempuh litigasi nasional atau mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (mis. Mediasi, konsiliasi, atau arbitrase) di dalam yurisdiksi nasional ASEAN.

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS **ASSIST**
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? MY COMPLAINT LOGOUT PROCESS FAQ CONTACT DISCLAIMER

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback

Your answer

Comments

Satisfied with the solution ☐

☐ I'm not a robot reCAPTCHA Privacy - Terms

SUBMIT YOUR FEEDBACK

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Senopati - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Ketika suatu solusi untuk suatu masalah diajukan, perlu diperhatikan bahwa ASSIST dibentuk sebagai proses konsultatif berhadapan dengan Negara-negara Anggota ASEAN dan saran yang diberikan bertujuan untuk memecahkan masalah khusus di lapangan dan bukan pada 'memutuskan siapa yang benar dan siapa yang salah' atau menentukan konsistensi dengan hukum ASEAN dari undang-undang, peraturan, prosedur, dan/atau praktek negara-negara anggota ASEAN yang diajukan melalui ASSIST.

Selain itu, informasi yang diberikan oleh pemohon pengaduan akan digunakan dalam ASSIST dan oleh para aktor yang terlibat hanya untuk tujuan menangani pengaduan ASSIST tertentu. Langkah-langkah yang tepat harus diambil untuk menjaga data yang sensitif secara komersial atau pribadi setiap saat, terutama ketika mentransfer data di seluruh jaringan.

Pemohon pengaduan dapat memilih untuk menarik pengaduan di setiap tahap hingga solusi telah diajukan oleh ASSIST.

2. Untuk Pengacara atau Firma Hukum yang Terdaftar di ASEAN

Unduh Formulir Pengaduan Anonim

Jika Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN mengajukan pengaduan atas nama kliennya, pengacara atau firma hukum tersebut harus, sebelum mengajukan pengaduan yang sebenarnya, mengunduh formulir yang diperlukan dari situs web ASSIST di Halaman '*File a Complaint: ASEAN Lawyer or Law Firm*' atau tautan berikut: (<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>), seperti yang diberikan di bawah ini:

Kirim Formulir Anonim Dan Dokumen Lain Yang Diperlukan Kepada Sekretariat Asean/ Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Setelah pengacara atau firma hukum mengisi formulir, itu harus dikirimkan melalui email ke Sekretariat ASEAN di assist@asean.org, bersama dengan: (i) dokumen pendaftaran/lisensi profesional pengacara atau firma hukum

**Form to be used by ASEAN-based Lawyers or Law Firms
to file an 'anonymous' complaint on behalf of an ASEAN Enterprise**

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. assist@asean.org

LAWYER

- Gender:
- First Name:
- Last Name:
- Title/Position:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law (country):

LAW FIRM

- Name:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established (country):

PROFESSIONAL LICENCE

Please attach the Professional Licence (e.g., issued by the Government, Lawyers' Bar, Law Society, declaration by Attorney General's Chamber, etc.) for the individual lawyer showing the ability to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). Should there be no such Professional Licence, a sworn declaration should be submitted by the Lawyer or Law Firm indicating that the individual Lawyer is admitted to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). The document can be attached in PDF format in the original language. If the original language is other than English, an unofficial translation into English should also be attached and submitted to the ASEAN Secretariat.

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

- ASEAN Enterprise Name:
- Company Size:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- Country of Legal Registration:
- Registration Number:
- Company Registration Proof: *To be attached to the email*

- ASEAN Enterprise Name:
- Company Size:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- Country of Legal Registration:
- Registration Number:
- Company Registration Proof: *To be attached to the email*

Tanggapan Sekretariat ASEAN

Sekretariat ASEAN menanggapi Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN tentang apakah dokumen yang diserahkan telah memenuhi persyaratan dan lengkap atau tidak.

- Jika dokumen sudah lengkap, maka Sekretariat ASEAN memberikan Kode Kasus Rahasia (*Confidential Case Code/CCC*) melalui email ke pengacara atau firma hukum, sehingga pengaduan yang sebenarnya dapat diajukan.
- Jika dokumen tidak lengkap, maka Sekretariat ASEAN meminta agar pengacara atau firma hukum mengirimkan dokumen yang diperlukan yang hilang.

Penyerahan Pengaduan Aktual

Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN mempersiapkan dan mengajukan pengaduan menggunakan formulir pengaduan online yang tersedia di situs web ASSIST: <http://assist.asean.org> di ikon 'ASEAN Lawyer or Law Firm' di tab 'File a Complaint'. Rincian masukan diperiksa oleh sistem untuk memastikan bahwa semua informasi wajib tersedia.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Kode Kasus Rahasia (CCC) yang diberikan oleh Sekretariat ASEAN harus dimasukkan ke dalam pengaduan aktual di bawah bidang yang disediakan di bagian 'Complaint Description' dalam formulir.

Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN kemudian dapat melanjutkan proses ASSIST dengan mengikuti langkah-langkah yang sama dalam menangani pengaduan untuk Perusahaan ASEAN dan Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, sebagaimana tercantum di atas.

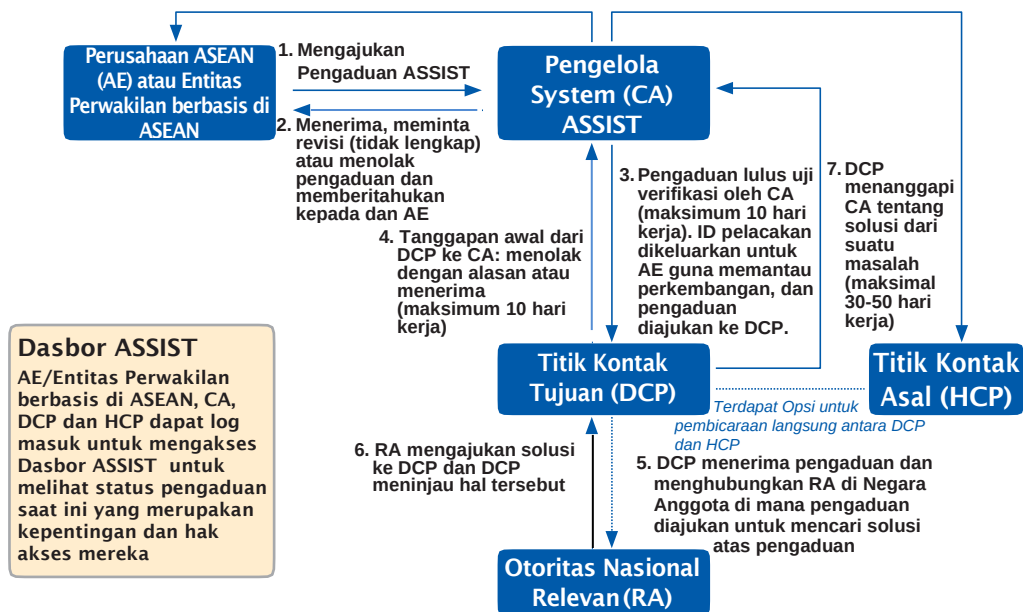
C. ALUR PROSES ASSIST

Kedua diagram alur di bawah ini menggambarkan langkah-langkah dasar dalam menangani pengaduan. Diagram alur pertama menggambarkan langkah-langkah dalam menangani pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan yang berbasis di ASEAN, sedangkan yang kedua menggambarkan langkah-langkah dalam menangani pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN.

Gambar 2.

Pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Entitas Perwakilan berbasis di ASEAN

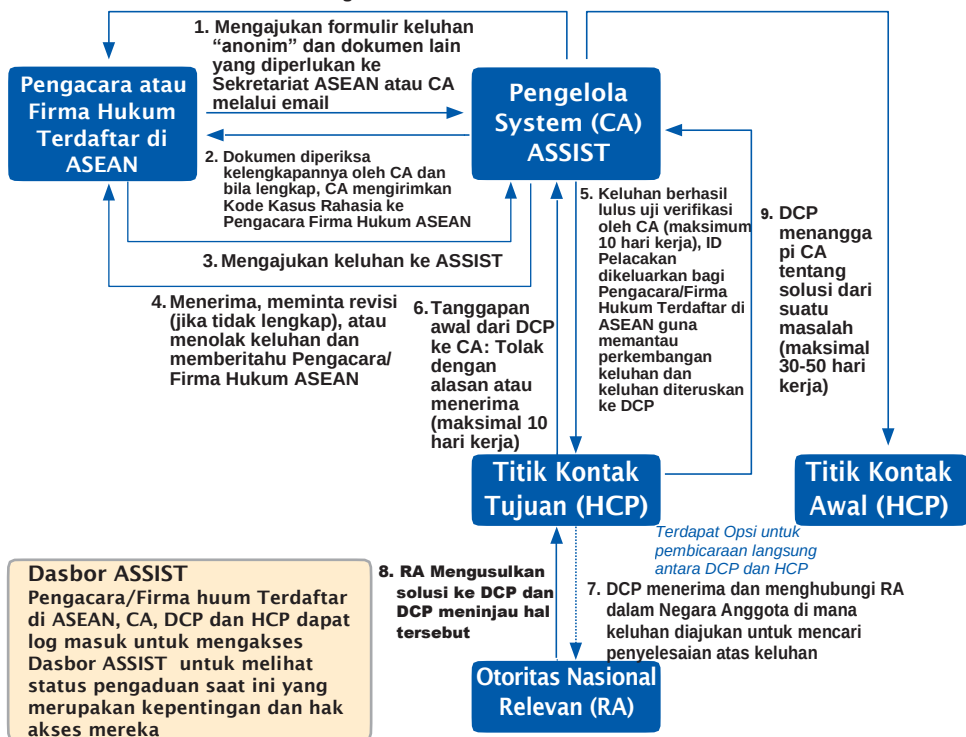
8. Sebagai tanggapan atau solusi dari DCP atas masalah tersebut. CA memberitahukan kepada AE dan HCP



Gambar 3.

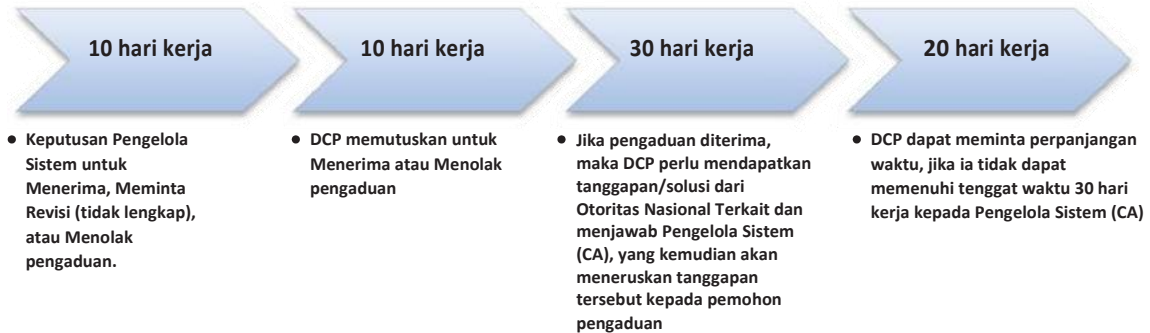
Pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum Terdaftar di ASEAN

10. Sebagai tanggapan atau solusi dari DCP atas masalah tersebut. CA meninjau dan memberitahukan kepada hasil ke Pengacara/Firma Hukum Terdaftar di ASEAN



D. GARIS WAKTU PENANGANAN PENGADUAN

Perkembangan dalam penanganan pengaduan dipantau dan tanggapan diharapkan dalam garis waktu berikut:



1. Perpanjangan Waktu

Dalam situasi di mana Otoritas Nasional Terkait, di dalam Negara Anggota yang menjadi tempat pengaduan diajukan, secara aktif mencari penyelesaian untuk masalah perdagangan yang dihadapi oleh pemohon pengaduan, dan tidak dapat memenuhi tenggat waktu 30 hari kerja yang ditetapkan oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST karena rumitnya masalah tersebut dan memerlukan tambahan konsultasi dengan otoritas dalam negeri, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) dapat meminta perpanjangan waktu.

- Pengelola Sistem (CA) dapat memperpanjang tenggat waktu hingga 20 hari kerja atas permintaan Titik Kontak Tujuan (DCP).
- Tenggat waktu yang diperpanjang ini tidak akan memperpanjang total durasi waktu yang dialokasikan untuk Negara Tujuan guna memberikan solusi hingga lebih dari 50 hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Titik kontak Tujuan.
- Perpanjangan waktu dicatat dalam sistem dan Pengelola Sistem (CA) memberi tahu Titik Kontak Tujuan (DCP) mengenai tenggat waktu yang diperpanjang untuk solusi yang akan diajukan.
- Dalam perpanjangan waktu, seluruh proses ASSIST tidak boleh melebihi 60 hari kerja sejak pengaduan diterima oleh Pengelola Sistem (CA)

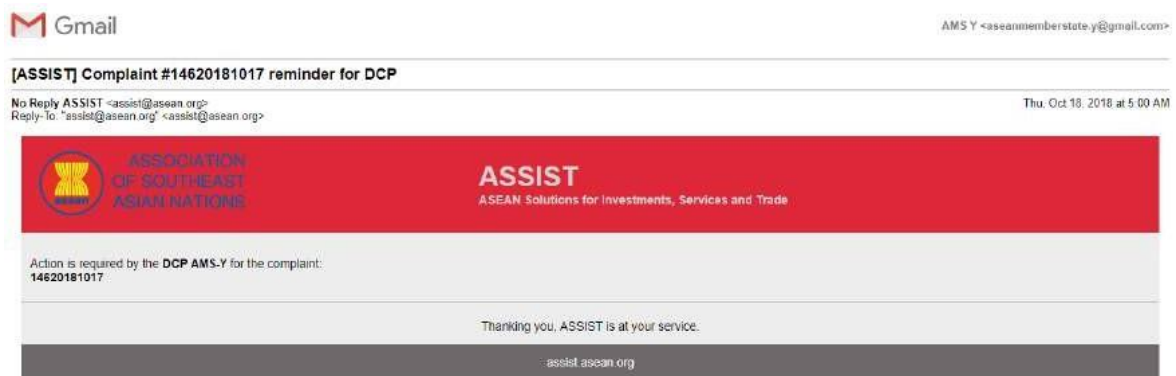
2. Tindak lanjut atas Tindakan yang Tertunda



Ketika beberapa tindakan tertunda oleh Pengelola Sistem (CA) atau Titik Kontak Tujuan (DCP), atau diperlukan pengingat untuk tindakan yang akan diambil dalam interval waktu yang diharapkan, maka peringatan kuning atau merah, seperti yang terlihat di sini, ditampilkan untuk Pengelola Sistem (CA) atau dasbor Titik Kontak Tujuan (DCP), termasuk ke tampilan status pengaduan pemohon pengaduan dengan cara mengakses situs web.

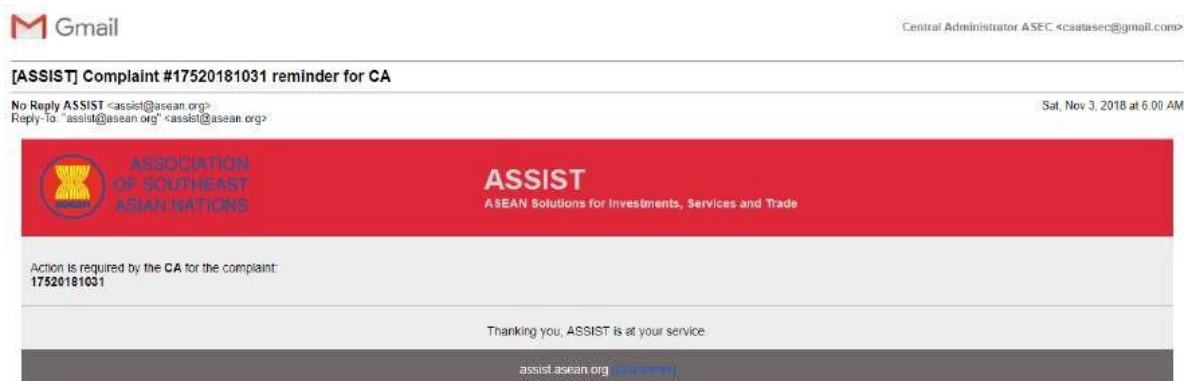
Pengingat otomatis melalui email dari sistem ASSIST juga dikirim ke Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Tujuan (DCP), beserta salinannya dikirim ke Titik Kontak Asal (HCP), jika Pengelola Sistem (CA) dan/atau Titik Kontak Tujuan (DCP) tidak mengambil tindakan apapun dalam jangka waktu yang diperlukan untuk tindakan tertentu itu.

- Pengingat otomatis melalui email dari sistem ASSIST juga dikirim ke Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Tujuan (DCP), beserta salinannya dikirim ke Titik Kontak Asal (HCP) dalam jangka waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diajukan, jika Pengelola Sistem (CA) dan/atau Titik Kontak Tujuan (DCP) tidak mengambil tindakan apapun dalam jangka waktu 10 hari kerja setelah pengaduan diajukan. Pengelola Sistem (CA) harus memutuskan untuk menerima, meminta revisi (tidak lengkap), atau menolak suatu pengaduan dalam jangka waktu 10 hari kerja.
- Jika Pengelola Sistem (CA) masih belum memberikan tanggapan terhadap pemohon keluhan, Pengelola Sistem akan menerima pengingat otomatis, Pengelola Sistem akan menerima satu pengingat otomatis lagi melalui email dari ASSIST, dalam jangka waktu 14 hari kerja setelah keluhan di ajukan, memberitahukan Pengelola Sistem bahwa ada tindakan yang harus dilakukan oleh Pengelola Sistem agar proses ASSIST dapat berlanjut.



Contoh email pengingat kepada Pengelola Sistem (CA) bahwa suatu tindakan sudah lewat waktu.

- Jika pengaduan telah diterima oleh Pengelola Sistem (CA) dan diteruskan ke Titik Kontak Tujuan (DCP), tetapi Titik Kontak Tujuan (DCP) tidak kembali dengan tanggapan dalam waktu 10 hari kerja, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) akan menerima pengingat otomatis melalui email dari ASSIST dalam 7 hari kalender setelah pengaduan diterima oleh Pengelola Sistem (CA). Titik Kontak Tujuan (DCP) harus memutuskan apakah akan menerima atau menolak pengaduan dalam 10 hari kerja.
- Jika Titik Kontak Tujuan (DCP) masih belum memberikan tanggapan, maka Titik Kontak Tujuan (DCP) akan menerima pengingat otomatis lain melalui email dari ASSIST, dalam waktu 14 hari kalender setelah pengaduan diajukan, memberitahukan kepada Titik Kontak Tujuan (DCP) bahwa ia perlu melakukan suatu tindakan untuk melanjutkan proses ASSIST.



Contoh email pengingat ke Titik Kontak Tujuan (DCP) bahwa suatu tindakan sudah lewat waktu.

INFORMASI TAMBAHAN PENTING

Jangka waktu untuk menyelesaikan masalah lintas batas yang dibawa oleh ASSIST tidak boleh lebih dari 30 hari kerja (kecuali telah diberikan perpanjangan maksimal 20 hari kerja) sejak tanggal ketika pengaduan telah diterima oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) (yaitu, Negara Anggota ASEAN di mana pengaduan diajukan).

Lampiran 2 'Diagram Alur Mekanisme ASSIST dan Garis Waktu Terkait-nya' dari Panduan ini memberikan uraian proses ASSIST secara terperinci dan mudah diikuti.

E. PEMOHON PENGADUAN DAPAT MEMANTAU PERKEMBANGAN PENGADUAN

Untuk mengikuti perkembangan pengaduan, pilih tab '*Follow a Complaint*' dari halaman web di <http://assist.asean.org>, dan halaman di bawah ini akan tampil. Pemohon pengaduan dapat log masuk dengan menggunakan alamat email mereka dan ID Pelacakan yang diberikan dalam konfirmasi pesan pengiriman pengaduan.

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST | WHAT IS ASSIST? | FILE A COMPLAINT | FOLLOW A COMPLAINT | PROCESS | FAQ | CONTACT

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email:

Tracking ID:

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisinganangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Dengan menggunakan ID Pelacakan, sistem menampilkan kepada pemohon pengaduan rincian pengaduan dan langkah-langkah pemrosesan yang diambil oleh ASSIST di dasbor ASSIST pemohon pengaduan.

Dalam tampilan contoh dasbor ASSIST milik pemohon pengaduan di bawah ini, yang menggunakan data fiktif yang dikembangkan untuk tujuan pengembangan tutorial, pengaduan dalam hal ini ditujukan terhadap masalah perdagangan dengan Negara Anggota ASEAN-Y (AMS-Y). Pemohon pengaduan diwakili oleh Pengacara yang terdaftar di ASEAN karena kliennya, bisnis yang terdaftar di AMS-X (mis., Perusahaan ASEAN), ingin tetap anonim.

- Pengaduan telah dinyatakan diterima oleh ASSIST, melalui pesan email;
- Setelah Pengelola Sistem (CA) melakukan pemeriksaan awal, pengaduan dianggap tidak lengkap (karena alasan yang dinyatakan dalam email kepada pemohon pengaduan) dan Pengelola Sistem (CA) meminta Pengacara yang terdaftar di ASEAN untuk merevisi pengaduan dan memberikan informasi tambahan;
- Pengaduan direvisi dan diajukan kembali oleh Pengacara pada hari yang sama; dan
- Status pengaduan tetap pada tahap ini (sesuai dengan riwayat pengaduan) ada pada Pengelola Sistem (CA) untuk memverifikasi kelengkapan dan penerimaan.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST
WHAT IS ASSIST?
MY COMPLAINT
LOGOUT
PROCESS
FAQ
CONTACT
DISCLAIMER

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 16:52:15	Revised	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	Submitted	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Riviera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation ...).
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:10:02	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name:

ARISE & Partners

Company Size

Address

Phone

City

Website

ZIP Code

Country

Danube Street No. 13 City P Country X

City P

12310

AMS-X

CONTACT PERSON

First Name

Last Name

Phone

Position

Email

Address

City

ZIP Code

Country

Sierra

Riviera

+36 7870137896

Senior Associate

seanriwaye@gmail.com (Confirmed)

Danube Street No. 13 City P Country X

City P

12310

AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration

Registration Number

Company Registration Proof

Types of Business

Description

Attachment

AMS-X

137911

[Annex 1: Simulated Professional License of Ms. Sierra Riviera.pdf](#)

Export/Import

We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 100, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other 'like' products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).

[Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y1.pdf](#)
[Annex 3-Simulated Legal Brief-ARISE-Partners1.pdf](#)

Business Sector

Type of Problem

Encountered

Destination Country

Goods

Goods / Internal taxes and charges levied on imports

AMS-Y

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 7BA X, Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Contoh dasbor ASSIST dari pemohon pengaduan saat melihat status pengaduannya.

Lampiran 1.

TABEL REFERENSI

1.1. Daftar Sub-Kategori Barang¹

2.4.1. Sub-Kategori Barang

I. BARANG

1. Langkah-langkah terkait Tarif
2. Aturan asal
3. Langkah-langkah terkait Non-Tarif

3.1 Langkah-langkah terkait Non-Tarif

- 3.1.1 Larangan dan pembatasan impor untuk alasan Sanitasi & Fitosanitasi (SPS)
- 3.1.2 Pembatasan toleransi terhadap residu dan penggunaan zat
- 3.1.3 Persyaratan pelabelan, penandaan, dan pengemasan
- 3.1.4 Persyaratan higienis
- 3.1.5 Perawatan untuk menghilangkan hama tanaman dan hewan dan organisme penyebab penyakit pada produk akhir (mis., Perawatan pasca panen)
- 3.1.6 Persyaratan lain tentang proses produksi atau pasca produksi
- 3.1.7 Persyaratan lain tentang proses produksi atau pasca produksi
- 3.1.8 Ukuran SPS tidak ditentukan di tempat lain

3.2 Rintangan teknis terhadap perdagangan

- 3.2.1 Larangan atau pembatasan impor dengan alasan Hambatan Teknis Perdagangan (TBT)
- 3.2.2 Batas toleransi terhadap residu dan pembatasan penggunaan zat
- 3.2.3 Persyaratan pelabelan, penandaan, dan pengemasan
- 3.2.4 Persyaratan produksi atau pasca produksi
- 3.2.5 Persyaratan identitas produk
- 3.2.6 Persyaratan kualitas atau kinerja produk
- 3.2.7 Penilaian kesesuaian terkait dengan TBT
- 3.2.8 Ukuran TBT tidak dirinci di tempat lain

3.3 Pemeriksaan sebelum pengiriman dan formalitas lain

- 3.3.1 Inspeksi pra-pengiriman
- 3.3.2 Persyaratan pengiriman langsung
- 3.3.3 Persyaratan untuk melewati pelabuhan pabean yang ditentukan
- 3.3.4 Impor pemantauan dan persyaratan pengawasan dan langkah-langkah lisensi otomatis lainnya
- 3.3.5 Formalitas lain yang tidak ditentukan di tempat lain

¹ Klasifikasi ini berdasarkan klasifikasi yang diusulkan dan disahkan untuk digunakan dalam ASEAN Trade Repository, dalam kaitannya dengan kewajiban pemberitahuan berdasarkan Pasal 13 ATIGA.

3.4 Langkah-langkah protektif perdagangan kontinjen

- 3.4.1 Langkah-langkah antidumping
- 3.4.2 Langkah-langkah penerapan pungutan tambahan
- 3.4.3 Langkah-langkah Usaha Perlindungan (*Safeguard*)

3.5 Perijinan, kuota, larangan, dan langkah-langkah pengendalian kuantitas selain dari alasan-alasan SPS atau TBT

- 3.5.1 Prosedur perijinan impor non-otomatis selain dari otorisasi untuk alasan SPS atau TBT
- 3.5.2 Kuota
- 3.5.3 Larangan selain untuk alasan SPS dan TBT
- 3.5.4 Pengaturan pembatasan ekspor
- 3.5.5 Tingkat Kuota Tarif (TRQ)
- 3.5.6 Langkah-langkah pengendalian kuantitas yang tidak ditentukan di tempat lain

3.6 Langkah-langkah pengendalian harga termasuk pajak dan biaya tambahan

- 3.6.1 Tindakan administratif yang memengaruhi nilai pabean
- 3.6.2 Pengendalian ekspor sukarela (VEPR)
- 3.6.3 Biaya variabel
- 3.6.4 Biaya tambahan bea cukai
- 3.6.5 Pajak musiman (*seasonal duties*)
- 3.6.6 Pajak dan biaya tambahan yang dikenakan dalam kaitannya dengan Jasa yang disediakan oleh Pemerintah
- 3.6.7 Pajak dan biaya internal dibebankan pada impor
- 3.6.8 Valuasi bea cukai menurun
- 3.6.9 Langkah-langkah pengendalian harga yang tidak ditentukan di tempat lain

3.7 Langkah-langkah Keuangan

- 3.7.1 Persyaratan pembayaran di muka
- 3.7.2 Nilai tukar berganda
- 3.7.3 Peraturan tentang alokasi devisa resmi
- 3.7.4 Peraturan tentang ketentuan pembayaran untuk impor
- 3.7.5 Ukuran keuangan yang tidak dirinci di tempat lain

3.8 Langkah-langkah yang memengaruhi kompetisi

- 3.8.1 Perusahaan perdagangan negara, untuk mengimpor; saluran impor selektif lainnya
- 3.8.2 Kewajiban menggunakan jasa nasional
- 3.8.3 Tindakan yang memengaruhi persaingan yang tidak ditentukan di tempat lain

3.9 Langkah-langkah investasi terkait perdagangan (TRIMs)

- 3.9.1 Langkah-langkah konten lokal
- 3.9.2 Langkah-langkah penyeimbangan perdagangan
- 3.9.3 Langkah-langkah investasi terkait perdagangan yang tidak dirinci di tempat lain

3.10 Pembatasan Distribusi

- 3.10.1 Pembatasan geografis
- 3.10.2 Pembatasan mengenai reseller

3.11 Pembatasan atas jasa purna jual

3.12 Subsidi (tidak termasuk subsidi ekspor)

3.13 Pembatasan pengadaan Pemerintah

3.14 Kekayaan Intelektual

3.15 Langkah-langkah terkait ekspor

- 3.15.1 Lisensi, kuota, larangan dan pembatasan kuantitatif lain
- 3.15.2 Perusahaan perdagangan negara, untuk mengekspor, saluran-saluran ekspor terpilih
- 3.15.3 Langkah-langkah pengendalian harga ekspor
- 3.15.4 Langkah-langkah atas ekspor kembali (*re-export*)
- 3.15.5 Pajak ekspor dan biaya
- 3.15.6 Langkah-langkah teknis ekspor
- 3.15.7 Subsidi Ekspor
- 3.15.8 Kredit Ekspor
- 3.15.9 Langkah ekspor yang tidak disebutkan di tempat lain

1.2. Daftar Jasa dan Sub-sektor Jasa²

1. JASA BISNIS

1.1 Jasa Profesional

- 1.1.1 Jasa Hukum
- 1.1.2 Jasa akuntansi, audit dan pembukuan
- 1.1.3 Jasa Perpajakan
- 1.1.4 Jasa arsitektur
- 1.1.5 Jasa teknik
- 1.1.6 Jasa teknik terintegrasi
- 1.1.7 Jasa perencanaan kota dan arsitektur lansekap
- 1.1.8 Jasa medis dan gigi
- 1.1.9 Jasa kesehatan hewan
- 1.1.10 Jasa yang diberikan oleh bidan, perawat, fisioterapis dan tenaga para medis
- 1.1.11 Jasa profesional lainnya

1.2 Jasa Komputer dan Jasa Terkait

- 1.2.1 Jasa konsultasi terkait dengan pemasangan perangkat keras komputer
- 1.2.2 Jasa implementasi perangkat lunak
- 1.2.3 Jasa pengolahan data
- 1.2.4 Jasa basis data
- 1.2.5 Jasa komputer dan jasa terkait lain-lain

² Daftar sektor dan sub-sektor jasa ini diadaptasi dari Dokumen WTO #MTN/GNS/W/120, Daftar Klasifikasi Sektor Jasa.

1.3 Jasa Penelitian dan Pengembangan (R&D)

- 1.3.1 Jasa R&D tentang ilmu alam
- 1.3.2 Jasa R&D tentang ilmu sosial dan humaniora
- 1.3.3 Jasa R&D tentang ilmu sosial dan humaniora

1.4 Jasa Real Estat

- 1.4.1 Melibatkan properti milik atau sewa
- 1.4.2 Berbasis biaya atau kontrak

1.5 Jasa Sewa-Menyewa (*Rental/Leasing*) tanpa Operator

- 1.5.1 Berkaitan dengan kapal
- 1.5.2 Berkaitan dengan pesawat terbang
- 1.5.3 Berkaitan dengan peralatan transportasi lainnya
- 1.5.4 Berkaitan dengan mesin dan peralatan lainnya
- 1.5.5 Jasa sewa/menyewa lain-lain tanpa operator

1.6 Jasa Bisnis Lain-lain

- 1.6.1 Jasa iklan
- 1.6.2 Jasa riset pasar dan pemungutan suara opini publik
- 1.6.3 Jasa konsultasi manajemen
- 1.6.4 Jasa yang terkait dengan konsultasi manufaktur
- 1.6.5 Jasa pengujian dan analisis teknis
- 1.6.6 Jasa yang terkait dengan pertanian, perburuan dan kehutanan
- 1.6.7 Jasa insidental untuk memancing
- 1.6.8 Jasa yang terkait dengan penambangan
- 1.6.9 Jasa yang terkait dengan manufaktur
- 1.6.10 Jasa yang terkait dengan distribusi energi
- 1.6.11 Jasa penempatan dan penyediaan personel
- 1.6.12 Investigasi dan keamanan
- 1.6.13 Jasa konsultasi ilmiah dan teknis terkait
- 1.6.14 Jasa perawatan dan perbaikan peralatan
- 1.6.15 Jasa pembersihan gedung
- 1.6.16 Jasa fotografi
- 1.6.17 Jasa pengemasan
- 1.6.18 Jasa pencetakan, penerbitan
- 1.6.19 Jasa konvensi
- 1.6.20 Jasa bisnis lain-lain

2. JASA KOMUNIKASI

2.1 Jasa Pos

2.2 Jasa Kurir

2.3 Jasa Telekomunikasi

- 2.3.1 Jasa telepon suara (*voice phone*)
- 2.3.2 Jasa transmisi data sambungan paket (*Packet-switched data transmission*)
- 2.3.3 Jasa transmisi data sambungan sirkit (*Circuit-switched data transmission*)
- 2.3.4 Jasa Telex
- 2.3.5 Jasa telegraf
- 2.3.6 Jasa faksimile
- 2.3.7 Jasa sirkit sewaan pribadi
- 2.3.8 Surat elektronik
- 2.3.9 Pesan suara
- 2.3.10 Pencarian informasi dan basis data Online
- 2.3.11 Pertukaran data elektronik (*EDI*)
- 2.3.12 Jasa faksimili yang ditingkatkan/bernilai tambah, termasuk. simpan dan teruskan, simpan dan ambil
- 2.3.13 Konversi kode dan protokol
- 2.3.14 Informasi dan/atau pemrosesan data online (termasuk pemrosesan transaksi)
- 2.3.15 Jasa telekomunikasi lainnya

2.4 Jasa audio-visual

- 2.4.1 Jasa produksi dan distribusi rekaman gambar dan video
- 2.4.2 Jasa proyeksi gambar bergerak
- 2.4.3 Jasa radio dan televisi
- 2.4.4 Jasa radio dan televisi
- 2.4.5 Rekaman suara
- 2.4.6 Jasa audio-visual lainnya

2.5 Jasa komunikasi lain-lain

3. JASA KONSTRUKSI DAN JASA TEKNIK TERKAIT

- 3.1 Pekerjaan konstruksi umum untuk bangunan
- 3.2 Pekerjaan konstruksi umum untuk teknik sipil
- 3.3 Pekerjaan pemasangan dan perakitan
- 3.4 Pekerjaan penyelesaian dan penyelesaian bangunan
- 3.5 Jasa konstruksi dan rekayasa terkait lain-lain

4. JASA DISTRIBUSI

- 4.1 Jasa agen komisi
- 4.2 Jasa perdagangan grosir
- 4.3 Jasa ritel
- 4.4 Waralaba
- 4.5 Jasa distribusi lainnya

5. JASA PENDIDIKAN

- 5.1 Jasa pendidikan dasar**
- 5.2 Jasa pendidikan menengah**
- 5.3 Jasa pendidikan tinggi**
- 5.4 Pendidikan orang dewasa**
- 5.5 Jasa pendidikan lainnya**

6. JASA LINGKUNGAN

- 6.1 Jasa pembuangan limbah**
- 6.2 Jasa pembuangan sampah (*refuse disposal*)**
- 6.3 Sanitasi dan jasa serupa**
- 6.4 Jasa lingkungan lainnya**

7. JASA KEUANGAN

7.1 Semua jasa asuransi dan terkait asuransi

- 7.1.1 Jasa asuransi jiwa, kecelakaan dan kesehatan
- 7.1.2 Jasa asuransi non-jiwa
- 7.1.3 Jasa reasuransi dan retrosesi
- 7.1.4 Jasa tambahan untuk asuransi (termasuk Jasa perantara dan agen)

7.2 Jasa Perbankan dan jasa keuangan lain-lain

- 7.2.1 Penerimaan setoran dan dana pembayaran lainnya dari publik
- 7.2.2 Pinjaman dari semua jenis, termasuk, antara lain, kredit konsumen, hipotek kredit, anjak piutang dan pembiayaan transaksi komersial
- 7.2.3 Sewa keuangan
- 7.2.4 Semua jasa pembayaran dan pengiriman uang
- 7.2.5 Jaminan dan komitmen
- 7.2.6 Perdagangan untuk akun sendiri atau untuk akun pelanggan, baik dengan cara pertukaran, di pasar bebas atau sebaliknya, yang berikut:
- 7.2.7 Partisipasi dalam masalah semua jenis sekuritas, termasuk under-writing dan penempatan sebagai agen (baik secara publik maupun pribadi) dan penyediaan jasa yang terkait dengan masalah tersebut
- 7.2.8 Perantara uang (*money broking*)
- 7.2.9 Manajemen aset, seperti manajemen kas atau portofolio, semuanya bentuk manajemen investasi kolektif, manajemen dana pensiun, penyimpanan kustodian dan jasa perwalian (*trust services*)
- 7.2.10 Jasa penyelesaian dan kliring untuk aset keuangan, termasuk. sekuritas, produk turunan, dan instrumen yang dapat dinegosiasikan lainnya
- 7.2.11 Penasihat dan jasa keuangan tambahan lainnya
- 7.2.12 Penyediaan dan transfer informasi keuangan, dan pemrosesan data keuangan dan perangkat lunak terkait oleh penyedia jasa keuangan lainnya

7.3 Jasa Keuangan, lain-lain

8. JASA TERKAIT KESEHATAN DAN SOSIAL

- 8.1** Jasa Rumah Sakit
- 8.2** Jasa Kesehatan Manusia Lain-lain
- 8.3** Jasa Sosial
- 8.4** Jasa lain-lain terkait kesehatan dan sosial

9. JASA TERKAIT PARIWISATA DAN PERJALANAN

- 9.1** Hotel dan restoran (termasuk catering)
- 9.2** Agen perjalanan dan jasa operator tur
- 9.3** Jasa pemandu wisata
- 9.4** Jasa lain-lain terkait pariwisata dan perjalanan

10. JASA REKREASI, KEBUDAYAAN DAN OLAH-RAGA

- 10.1** Jasa hiburan
- 10.2** Jasa kantor berita
- 10.3** Jasa perpustakaan, arsip, museum, dan budaya lainnya
- 10.4** Olahraga dan Jasa rekreasi lainnya
- 10.5** Jasa rekreasi, budaya dan olahraga lainnya

11. JASA TRANSPORTASI

11.1 Jasa Transportasi Maritim

- 11.1.1 Transportasi penumpang
- 11.1.2 Transportasi barang
- 11.1.3 Sewa kapal dengan awak
- 11.1.4 Perawatan dan perbaikan kapal
- 11.1.5 Jasa pendorong dan penarik
- 11.1.6 Jasa pendukung untuk transportasi laut

11.2 Transportasi Saluran Air Internal

- 11.2.1 Transportasi penumpang
- 11.2.2 Transportasi penumpang
- 11.2.3 Sewa kapal dengan awak
- 11.2.4 Perawatan dan perbaikan kapal
- 11.2.5 Jasa pendorong dan penarik
- 11.2.6 Jasa pendukung untuk transportasi jalur air internal

11.3 Jasa Transportasi Udara

- 11.3.1 Transportasi penumpang
- 11.3.2 Transportasi barang
- 11.3.3 Penyewaan pesawat dengan awak
- 11.3.4 Pemeliharaan dan perbaikan pesawat
- 11.3.5 Jasa pendukung untuk transportasi udara

11.4 Angkutan Luar Angkasa

11.5 Angkutan Luar Angkasa

- 11.5.1 Transportasi penumpang
- 11.5.2 Transportasi penumpang
- 11.5.3 Jasa pendorong dan penarik
- 11.5.4 Pemeliharaan dan perbaikan peralatan transportasi kereta api
- 11.5.5 Jasa pendukung untuk segala jasa transportasi berbasis rel

11.6 Jasa Transportasi Jalan

- 11.6.1 Transportasi penumpang
- 11.6.2 Transportasi barang
- 11.6.3 Sewa kendaraan komersial dengan operator
- 11.6.4 Pemeliharaan dan perbaikan peralatan transportasi jalan
- 11.6.5 Jasa pendukung untuk Jasa transportasi jalan

11.7 Transportasi Saluran Pipa

- 11.7.1 Transportasi bahan bakar
- 11.7.2 Transportasi barang lain-lain

11.8 Jasa tambahan untuk semua moda transportasi

- 11.8.1 Jasa penanganan kargo
- 11.8.2 Jasa penyimpanan dan gudang
- 11.8.3 Jasa agen angkutan barang
- 11.8.4 Jasa tambahan untuk semua moda transportasi, lainnya

11.9 Jasa Transportasi lain-lain

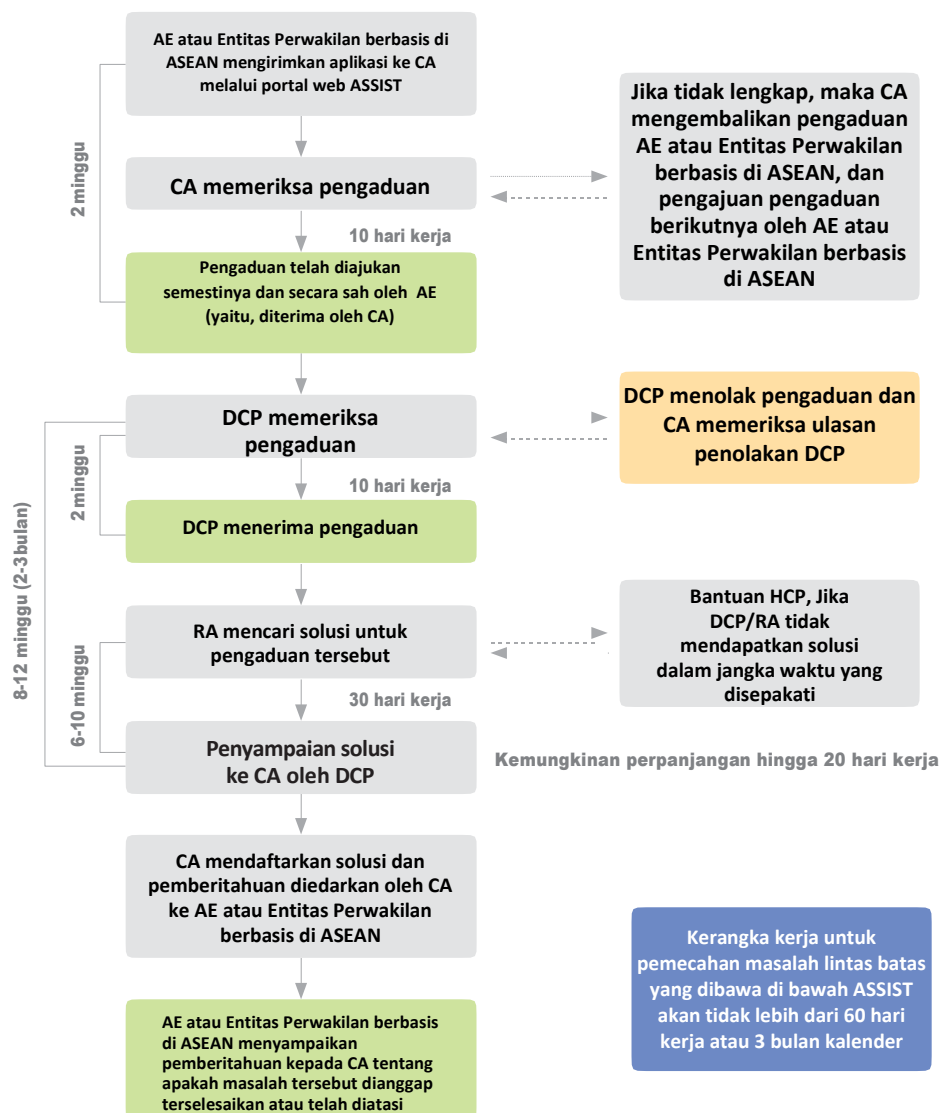
Lampiran 2.

DIAGRAM ALUR MEKANISME ASSIST DAN GARIS WAKTU TERKAIT

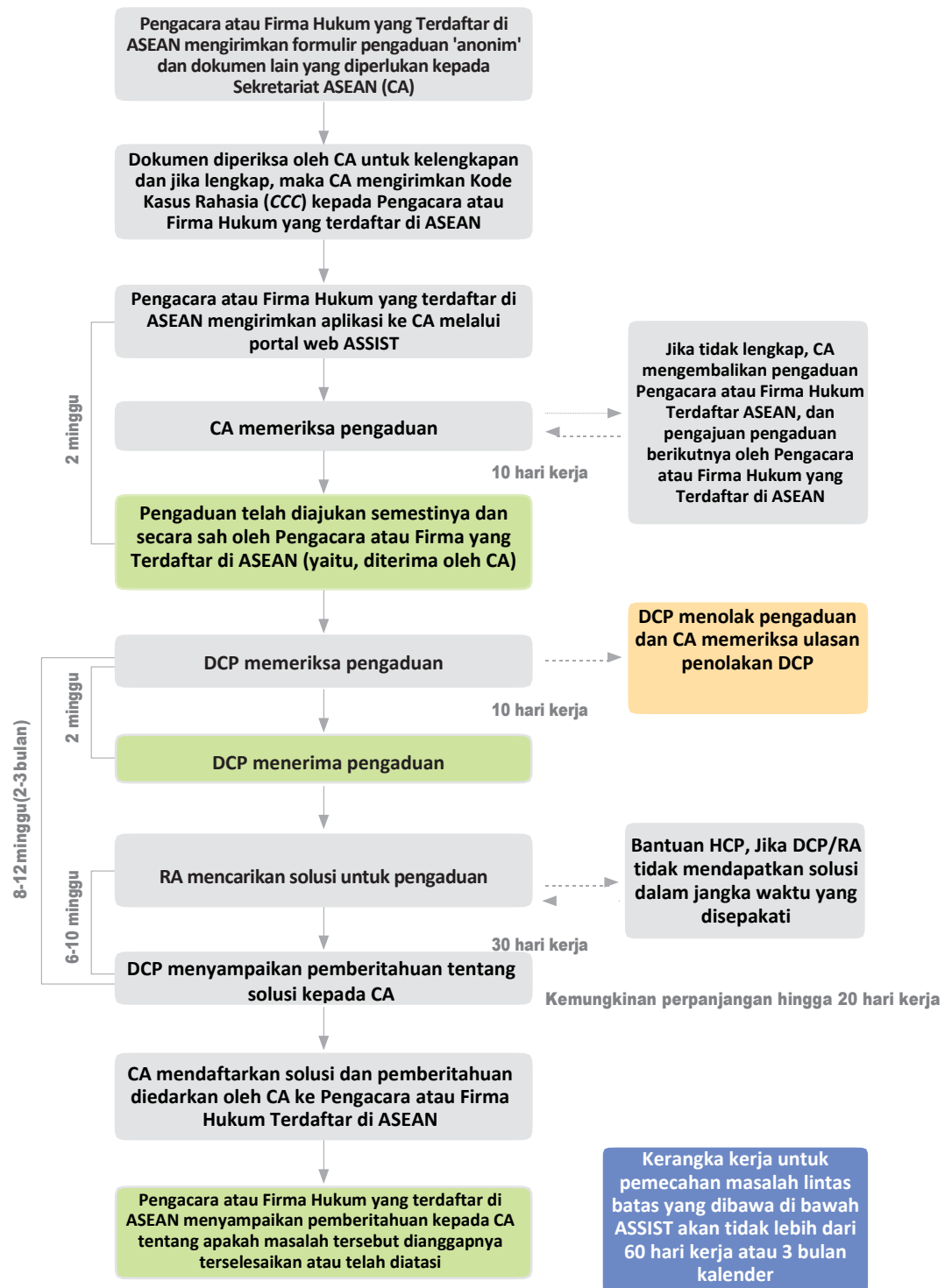
Dalam diagram alur berikut diberikan ringkasan proses ASSIST. Akronim berikut ini berlaku:

AE : Perusahaan ASEAN *ASEAN Enterprise*
CA : Pengelola Sistem (CA) *Central Administrator*
DCP : Titik Kontak Tujuan (DCP) *Destination Contact Point*
HCP : Titik Kontak Asal (HCP) *Home Contact Point*
RAs : Otoritas Terkait *Relevant Authority(ies)*

2.1. Untuk pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN atau Badan Perwakilan yang Berbasis di ASEAN



2.2. Untuk pengaduan yang diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN



Lampiran 3.

PERTANYAAN YANG SERING DIAJUKAN (FAQs)



1. Pertanyaan umum tentang ASSIST

1.1 Apakah ada biaya untuk menggunakan ASSIST?

Tidak, ASSIST dapat digunakan tanpa biaya. Tidak ada tagihan, tidak ada biaya dan tidak ada biaya pendaftaran atau pengiriman.

1.2 Mengapa ASSIST saat ini hanya tersedia untuk pengaduan terkait perdagangan barang lintas batas dan perdagangan jasa di antara negara-negara-ASEAN? Kapan akan diperluas ke isu-isu terkait investasi?

ASSIST telah tersedia untuk isu-isu terkait dengan perdagangan barang sejak bulan Agustus 2016 dan untuk masalah yang terjadi sehubungan dengan perdagangan lintas batas antara negara-negara ASEAN dalam layanan sejak tanggal 1 Mei 2019. ASSIST kemungkinan akan diperluas ke isu-isu terkait investasi pada tahun 2020.

1.3 Apa yang dimaksud dengan mengatakan bahwa ASSIST tidak mengikat?

Tidak mengikat berarti Negara Anggota ASEAN dapat memutuskan untuk tidak menerima pengaduan atau untuk menawarkan solusi setelah pengaduan dimasukkan pada sistem ASSIST. Meskipun ASSIST tidak bersifat mengikat, tetapi Negara-negara Anggota ASEAN akan menangani pengaduan berdasarkan upaya terbaik.

1.4 Mengapa ASSIST bersifat konsultatif?

ASSIST bukanlah sistem peradilan yang berlangsung di hadapan pengadilan nasional atau internasional dan tidak dikelola dan diputuskan oleh hakim independen, arbiter, mediator, panel ahli atau badan penilai ketiga. ASSIST tersedia melalui konsultasi online langsung melalui platform perangkat lunak ASSIST antara perusahaan-perusahaan yang berbasis di ASEAN (perusahaan atau asosiasi perdagangan/kamar dagang) dan Pemerintah negara-negara ASEAN.

1.5 Informasi apa yang akan ditempatkan di halaman forum publik situs web ASSIST?

Seiring waktu, Forum Publik akan memberikan informasi yang dapat berguna bagi Perusahaan ASEAN yang mencari solusi bisnis saat melakukan bisnis di wilayah tersebut. Informasi ini akan mencakup kisah sukses, studi kasus dan panduan untuk membantu bisnis lebih memahami perjanjian ASEAN. Forum ini juga akan mendorong bisnis untuk berbagi pengalaman mereka sendiri serta pelajaran berguna dalam mencari solusi di ASEAN. Tidak ada informasi rahasia yang akan ditempatkan di Forum.

1.6 Akankah keluhan tetap dirahasiakan? Siapa yang memiliki akses ke informasi yang diberikan oleh pengadu dalam pengaduannya atau oleh Pemerintah negara-negara ASEAN sebagai bagian dari solusi yang diusulkan?

Kerahasiaan adalah yang paling penting dan hanya pengadu, Negara-negara Anggota ASEAN yang terlibat langsung dan Sekretariat ASEAN akan memiliki hak untuk mengakses pengaduan yang sebenarnya dan untuk solusi yang diajukan. (Harap lihat juga penafian tanggung jawab di situs web ASSIST dalam hal ini).

1.7 Bisakah ada informasi yang dipertukarkan melalui ASSIST nanti digunakan di pengadilan untuk keperluan litigasi domestik atau penyelesaian sengketa internasional (mis., WTO dan/atau ASEAN)?

Tidak. Penafian ASSIST (lihat tautan di footer dari semua halaman web ASSIST) jelas. Tidak ada informasi atau pernyataan yang dibuat oleh pengadu atau oleh Negara Anggota ASEAN dalam proses ASSIST yang dapat digunakan dalam litigasi nasional atau internasional. Meskipun tidak dapat ditegakkan di pengadilan, akan tetapi, solusi yang diusulkan mungkin memiliki nilai spesifik dalam konteks keluhan yang serupa di hadapan otoritas administratif (yaitu, petugas bea cukai, pejabat perdagangan, otoritas yang mengeluarkan lisensi impor, lembaga penilaian kesesuaian, dll.) dari Negara Anggota ASEAN yang telah mengajukan solusi.

2. Ruang lingkup ASSIST

2.1 Dapatkah Perusahaan ASEAN mengajukan keluhan terhadap Pemerintah negaranya sendiri?

Tidak. ASSIST hanya untuk masalah perdagangan lintas batas di antara negara-negara anggota -ASEAN antara Perusahaan ASEAN yang terdaftar secara resmi di satu Negara Anggota ASEAN dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya. Masalah domestik murni yang dihadapkan pada pemerintah pusat Perusahaan pengadu tidak dapat dirujuk melalui ASSIST. Dalam kasus di mana penyedia layanan, yang dimiliki oleh perusahaan induk yang berbasis di Negara Anggota ASEAN A, tetapi yang menawarkan layanannya di Negara Anggota ASEAN B, bermaksud untuk mengajukan keluhan terhadap Negara Anggota ASEAN B, itu adalah perusahaan induk di Negara Anggota ASEAN A yang harus mengajukan keluhan pada ASSIST. Namun, kasus ini juga dapat diajukan 'secara anonim' oleh asosiasi perdagangan yang berbasis di ASEAN, kamar dagang, dewan bisnis, federasi bisnis, pengacara terdaftar atau kantor hukum terdaftar atas nama pengadu yang sebenarnya.

2.2 Dapatkah ASSIST digunakan untuk mengajukan keluhan terhadap Pemerintah suatu negara di luar ASEAN (mis., Australia, Cina, UE, Jepang, Korea, AS, dll.)?

Tidak. ASSIST hanya untuk masalah perdagangan lintas batas antara negara-negara anggota-ASEAN antara Perusahaan ASEAN yang terdaftar secara resmi di satu Negara Anggota ASEAN dan Pemerintah salah satu dari sembilan Negara Anggota ASEAN lainnya.

2.3 Dapatkah seorang pengadu mengajukan pengaduan sehubungan dengan tindakan yang sudah ada di pengadilan nasional dalam proses pengadilan domestik, atau yang merupakan objek arbitrase yang sedang berlangsung atau yang telah diambil oleh Pemerintahnya di dalam WTO atau ASEAN berdasarkan masing-masing mekanisme penyelesaian sengketa?

Tidak. Jika pengaduan diajukan dalam keadaan seperti itu, maka Sekretariat ASEAN atau negara tujuan kemungkinan akan menolak pengaduan karena tidak diajukan secara sah.

3. Sebelum mengajukan keluhan

3.1 Apakah perlu untuk mendapatkan izin atau dukungan dari Pemerintah ASEAN di mana pelapor terdaftar secara hukum sebelum mengajukan keluhan pada ASSIST?

Tidak. ASSIST tersedia untuk digunakan langsung oleh Perusahaan-perusahaan ASEAN dan tidak ada izin yang harus diperoleh dari Pemerintah masing-masing. Karena itu, para pengadu didorong untuk mencari pendapat dari pemerintah negara asal mereka dan kemungkinan dukungan sebelum mengajukan pengaduan melalui ASSIST.

3.2 Jika pengadu tidak sepenuhnya memahami Perjanjian ASEAN yang relevan atau membutuhkan saran sebelum mengajukan pengaduan, sumber daya apa yang tersedia untuk mendapatkan saran dan panduan?

Seorang pengadu dapat meminta pendapat pemerintah negara asal mereka dan kemungkinan dukungan sebelum mengajukan pengaduan melalui ASSIST. Mereka juga dapat mencari bimbingan dan bantuan dari konsultan independen, pengacara, kantor hukum, kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, asosiasi perdagangan atau bahkan akademisi. Bimbingan dan dukungan oleh aktor-aktor ini sangat direkomendasikan ketika pengadu adalah perusahaan yang mungkin memiliki kendala kapasitas teknis sehubungan dengan memahami masalah ASEAN atau kesulitan berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

3.3 Jika keluhan adalah usaha mikro, kecil atau menengah (UMKM), apa cara terbaik untuk mencari dukungan saat mengajukan keluhan kepada ASSIST?

Dengan mencari bimbingan dan bantuan dari konsultan independen, pengacara, kantor hukum, kamar dagang, dewan bisnis, federasi bisnis, asosiasi perdagangan atau bahkan akademisi. Atau dengan mendapatkan pendapat pemerintah pusat dan kemungkinan dukungan sebelum mengajukan pengaduan melalui ASSIST.

3.4 Bagaimana pengadu dapat yakin bahwa masalah yang mempengaruhi kegiatan bisnisnya berada dalam ruang lingkup ASSIST?

Ruang lingkup ASSIST disajikan di situs web ASSIST. Keluhan dapat ditolak jika masuk dalam salah satu kategori berikut: Tidak dicakup atau diatur oleh perjanjian perdagangan ASEAN; Keluhan di luar lingkup perdagangan negara-negara anggota ASEAN; Keluhan ini semata-mata merupakan sengketa antar bisnis; Tidak didukung oleh informasi yang memadai dan dapat diandalkan; Tunduk pada tinjauan administratif dan peradilan hukum dan/atau litigasi hukum lainnya; dan Keluhan menyangkut masalah-masalah investasi, yang saat ini belum tersedia pada ASSIST.

Oleh karena itu, pengadu harus melakukan penelitian yang cermat berdasarkan informasi yang disediakan di situs ASSIST dan/atau dengan mencari bimbingan dan bantuan dari pemerintah pusatnya sendiri atau dari konsultan independen, pengacara, kantor hukum, dewan bisnis, kamar dagang, asosiasi bisnis dan asosiasi perdagangan.

3.5 Mengapa penting untuk mengkonstruksi kasus yang menyeluruh dan terbukti dengan baik/diperdebatkan dengan baik sebelum mengajukan pengaduan kepada ASSIST?

Ini sangat penting karena kasus ini akan diperiksa oleh otoritas terkait yang terlibat dalam ASSIST. Tindakan atau praktik yang dipertanyakan, atau masalah yang dihadapi oleh pengadu harus disajikan dengan jelas, dan sangat dianjurkan untuk menyediakan dokumentasi pendukung. Pengadu bahkan dapat mempertimbangkan mengusulkan solusi yang mungkin untuk memfasilitasi proses. Keluhan yang disampaikan secara komprehensif akan memiliki peluang lebih tinggi untuk diterima oleh Negara Tujuan, dengan tujuan untuk menemukan solusi.

4. Mengajukan keluhan

4.1 Apakah pengadu perlu melakukan pra-registrasi untuk menunjukkan bahwa perusahaannya adalah perusahaan yang berbasis di ASEAN atau asosiasi perdagangan atau pendaftaran otomatis ketika mengajukan keluhan?

Tidak ada proses pra-registrasi. Pengadu harus memberikan nomor registrasi bisnis nasional dan bukti pendaftaran, yang wajib pada formulir pengaduan di situs web ASSIST. Pengacara atau kantor hukum yang mengajukan keluhan atas nama klien mereka (keluhan anonim) harus terlebih dahulu mendaftar ke Sekretariat ASEAN dan mengajukan formulir khusus untuk mendapatkan Kode Kasus Rahasia dari Sekretariat ASEAN.

4.2 Apakah pengadu perlu mengisi formulir pengaduan online dan mendaftar setiap kali ia ingin mengajukan pengaduan atau dapatkah ia mengajukan beberapa pengaduan dengan satu formulir?

Pengadu harus mengisi Formulir Pengaduan online setiap kali perusahaan (atau entitas yang mewakilinya, dalam keluhan anonim) mengajukan pengaduan baru dengan semua bidang wajib diisi.

4.3 Apakah pengadu perlu mendaftar sebagai Perusahaan ASEAN di suatu registrasi pusat?

Tidak, tidak ada registrasi pusat. Hanya pengacara atau kantor hukum yang mengajukan keluhan atas nama klien mereka (keluhan anonim) harus terlebih dahulu mendaftar pada Sekretariat ASEAN dan mengajukan formulir khusus untuk mendapatkan Kode Kasus Rahasia dari Sekretariat ASEAN.

4.4 Apa artinya menjadi Perusahaan ASEAN (yaitu, perusahaan atau asosiasi dagang) yang terdaftar secara sah di salah satu dari 10 Negara Anggota ASEAN?

Ini berarti bahwa Perusahaan ASEAN telah memenuhi kewajiban hukum negara tempat perusahaan beroperasi dan telah terdaftar sebagai asosiasi bisnis atau perdagangan/kamar dagang/dewan bisnis/asosiasi bisnis. Ini akan sesuai dengan undang-undang yang berlaku di masing-masing negara ASEAN. Kriteria serupa berlaku untuk pengacara atau kantor hukum yang mengajukan keluhan atas nama klien mereka. Mereka perlu menunjukkan pendaftaran dengan salah satu Negara Anggota ASEAN dan lisensi profesional untuk menjalankan hukum di yurisdiksi ASEAN yang relevan.

4.5 Jika pengadu adalah kantor resmi yang resmi terdaftar pada kantor ASEAN (yaitu cabang, anak perusahaan, kantor perwakilan, pabrik, pusat distribusi, dll.) Dari perusahaan multinasional dari negara di luar ASEAN, dapatkah pengaduan diajukan oleh "kantor pusat" pengadu yang berlokasi di negara non-ASEAN?

Tidak. Pengaduan harus diajukan oleh perusahaan yang beroperasi di salah satu negara ASEAN. Namun, 'kantor pusat' dapat memberikan saran atau dukungan teknis kepada Perusahaan ASEAN ketika kantor tersebut mengajukan keluhannya.

4.6 Bisakah keluhan diajukan oleh konsultan, pengacara atau penasihat atas nama Perusahaan ASEAN? Jika demikian, nomor registrasi bisnis dan bukti pendaftaran mana yang harus disediakan?

Ya, pengaduan dapat diajukan oleh konsultan, pengacara atau penasihat atas nama Perusahaan ASEAN, tetapi dalam kasus ini nomor pendaftaran dan bukti pendaftaran hukum harus diwakili oleh Perusahaan ASEAN (AE), karena merupakan Keluhan AE yang diajukan. Pengadu dapat, tentu saja, diberikan saran dan dibantu dalam mengajukan pengaduan mereka oleh individu atau entitas yang tidak bekerja untuk Perusahaan ASEAN tersebut. Namun, jika pengaduan yang diajukan adalah pengaduan anonim, maka nomor pendaftaran bisnis (untuk asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, dll.) Dan bukti pendaftaran hukum (untuk pengacara dan kantor hukum) akan menjadi milik entitas yang mengajukan pengaduan atas nama perusahaan ASEAN dan bukan perusahaan ASEAN itu sendiri.

4.7 Bisakah seseorang mengajukan pengaduan pada ASSIST?

Tidak. Pada titik ini, ASSIST hanya tersedia untuk digunakan oleh bisnis yang terdaftar secara legal (mis., Badan hukum). Ini bukan untuk individu (yaitu, orang biasa). Namun, seorang pengacara dapat mengajukan keluhan anonim atas nama salah satu kliennya (yaitu, Perusahaan yang berbasis di ASEAN), selama tentu saja semua persyaratan lain dipenuhi.

4.8 Bisakah seorang pelapor mengajukan keluhan secara anonim tanpa menggunakan nama perusahaannya? Jika demikian, apa pendekatan alternatif untuk melakukannya?

Ya, pengaduan anonim dapat diajukan ketika pengadu lebih suka bahwa, untuk alasan apa pun, identitasnya tidak diungkapkan ke Penghubung di Negara sendiri dan/atau Tempat Tujuan Kontak. Untuk melakukannya, pengadu dapat menggunakan asosiasi perdagangan atau badan perwakilan serupa (mis., Kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, pengacara atau kantor hukum) untuk pengaduan yang diajukan atas namanya. Asosiasi perdagangan atau badan perwakilan yang berbasis di ASEAN tidak perlu menyebutkan nama Perusahaan ASEAN tertentu atas nama pengaduan dan hanya akan mengajukan pengaduan dengan menggunakan nomor registrasi bisnisnya sendiri (yaitu, bisnis nomor registrasi dalam yurisdiksi ASEAN di mana perusahaan dimasukkan atau lisensi praktik untuk pengacara atau kantor hukum). Pengacara dan kantor hukum juga perlu melakukan pra-registrasi dengan Sekretariat ASEAN dan mengajukan formulir khusus untuk menerima Kode Kasus Rahasia yang akan digunakan ketika mengajukan keluhan anonim. Pendekatan ini juga dimaksudkan untuk memungkinkan banyak pengadu, yang memiliki masalah perdagangan yang sama, untuk menghindari keharusan mengajukan banyak pengaduan. Harus dicatat bahwa biaya mungkin berlaku ketika entitas perwakilan menyediakan layanan ini untuk Perusahaan ASEAN yang memilih tanpa mencantumkan nama.

4.9 Mengapa/kapan seorang pengadu atau banyak pengadu mempertimbangkan untuk mengajukan pengaduan melalui asosiasi perdagangan ASEAN yang resmi, dewan bisnis atau asosiasi bisnis?

Cara ini dapat digunakan jika sejumlah perusahaan semua memiliki masalah atau masalah perdagangan yang sama dan mereka memutuskan untuk menggunakan asosiasi bisnis perwakilan mereka (yaitu, asosiasi perdagangan, kamar dagang, dewan bisnis, asosiasi bisnis, dll.) untuk mengajukan keluhan atas nama mereka mencari solusi untuk mereka semua. Situasi lain mungkin adalah ketika perusahaan tidak ingin identitasnya diungkapkan karena potensi sensitivitas suatu masalah dan lebih suka asosiasi bisnisnya untuk mengajukan pengaduan atas namanya, dengan demikian mempertahankan anonimitas. Dalam kasus yang terakhir ini, pengacara atau kantor hukum yang berbasis di ASEAN dan berlisensi yang terdaftar juga dapat digunakan, dengan tunduk pada mereka memenuhi persyaratan pendaftaran dengan Sekretariat ASEAN.

4.10 Dapatkah pengadu mengunggah dokumen apa pun (mis., Undang-undang, korespondensi dengan pihak berwenang, lisensi, bukti foto, memorandum hukum, dll.) saat mengajukan keluhan?

Ya. Dalam format apa pun, selama masih dalam batas ukuran file dalam Mb untuk lampiran yang ditunjukkan pada formulir keluhan online ASSIST. Dalam kasus luar biasa, pengadu dapat diminta untuk memberikan informasi tambahan melalui Email kepada Pengelola Sistem.

4.11 Dapatkah konsep keluhan disimpan di halaman web ASSIST (mis., Formulir keluhan online) untuk penyelesaian di kemudian hari?

Tidak. Pengadu harus bekerja offline untuk menyiapkan pengaduan dan kemudian salin rekatkan (*copy paste*) informasi tersebut ke formulir pengaduan online pada saat mengajukan pengaduan.

4.12 Bisakah satu keluhan diajukan terhadap beberapa Negara Anggota ASEAN jika masalah perdagangan yang sama dialami di banyak negara?

Tidak. Setiap pengaduan hanya dapat diajukan satu Negara Anggota ASEAN pada satu waktu. Pelapor harus mengajukan beberapa keluhan jika mengalami masalah yang sama di lebih dari satu negara.

4.13 Apakah pengadu perlu mengirimkan salinan pengaduannya ke aktor lain di bawah ASSIST?

Tidak. Semua komunikasi dilakukan secara online melalui platform ASSIST.

4.14 Bisakah keluhan diajukan dalam bahasa selain bahasa Inggris? Jika tidak, bisakah setidaknya beberapa informasi faktual dan hukum pendukung (mis., Bukti pendaftaran perusahaan atau salinan undang-undang nasional) disediakan dalam bahasa pengadu atau negara tempat masalah perdagangan terjadi?

Bahasa Inggris adalah bahasa komunikasi resmi dalam sistem dan pengaduan harus ditulis dalam bahasa Inggris. Semua dokumen pendukung yang diunggah oleh pengadu (seperti ringkasan hukum, laporan teknis dan sejenisnya) harus ditulis dalam bahasa Inggris. Namun, setiap dokumen resmi seperti bukti pendaftaran, undang-undang nasional, sertifikat, lisensi atau sejenisnya, yang ditulis dalam bahasa resmi nasional dapat diunggah ke dalam sistem untuk mendukung keluhan, tetapi harus disertai dengan terjemahan bahasa Inggris. Solusi dari Negara Tujuan juga akan diberikan dalam bahasa Inggris.

5. Setelah pengaduan diajukan

5.1 Apa yang harus dilakukan pengadu jika kehilangan atau lupa nomor ID pelacakan dan atau email yang digunakan untuk mengajukan keluhan?

Pengadu harus menghubungi *Contact Point* Sekretariat ASEAN seperti yang ditunjukkan di situs web ASSIST.

5.2 Apa yang terjadi pada keluhan jika ditolak oleh Pengelola Sistem (CA) atau Titik Kontak Tujuan (DCP)?

Setelah pengaduan ditolak, maka proses khusus tersebut secara teknis disimpulkan dan pengaduan dihentikan. Namun, pengadu dapat mengajukan pengaduan baru di sesuai dengan ASSIST, memberikan informasi tambahan atau baru untuk menguatkan pengaduannya, atau mencari opsi alternatif lain untuk menemukan solusi yang sesuai, termasuk merujuk masalah tersebut ke mekanisme penyelesaian sengketa lainnya (lihat informasi yang disediakan di bawah pada bagian ini) pada "Setelah solusi diberikan").

5.3 Dapatkah Pengelola Sistem atau Titik Kontak Tujuan meminta informasi tambahan dari pengadu (Perusahaan ASEAN)?

Ya mereka bisa. Pengelola Sistem dapat mengirim keluhan kembali ke Perusahaan menggunakan fungsi 'Tidak Lengkap' pada sistem ASSIST dan meminta informasi lebih lanjut. Destination Contact Point hanya dapat meminta informasi tambahan dari Perusahaan ASEAN melalui Pengelola Sistem dan ini harus dilakukan 'offline' (yaitu, melalui email atau komunikasi telepon). Destination Contact Point tidak memiliki kontak langsung dengan Perusahaan ASEAN.

5.4 Dapatkah pengadu secara sukarela memberikan informasi tambahan setelah mengajukan pengaduannya? Jika demikian, bagaimana prosedur untuk melakukannya?

Tidak. Pengadu tidak dapat memberikan informasi tambahan begitu pengaduan telah diterima atau ditolak oleh Pengelola Sistem atau Negara Tujuan. Untuk melakukannya, maka pengadu harus menarik pengaduan dan mengajukan yang baru dengan informasi tambahan.

5.5 Bisakah pengaduan dicabut begitu pengadu mengajukannya? Jika demikian, bagaimana prosedur untuk melakukannya?

Ya bisa. Hanya pengadu yang dapat menarik keluhan kapan saja selama persidangan. Untuk melakukannya, pelapor harus masuk ke dasbor ASSIST, membuka keluhan dan klik pada fungsi 'Withdraw'/'Tarik'. Semua aktor yang relevan di bawah ASSIST akan secara otomatis diberitahu tentang penarikan oleh sistem ASSIST.

5.6 Apakah Perusahaan ASEAN berkomunikasi langsung dengan Titik Kontak Tujuan atau dengan Otoritas yang Bertanggung Jawab?

Tidak. Tidak ada komunikasi langsung pada tahap mana pun dalam proses.

5.7 Seberapa sering Titik Kontak Tujuan dapat meminta perpanjangan waktu maksimal 20 hari?

Hanya sekali menggunakan fungsi online.

5.8 Apa yang harus dilakukan pengadu jika tidak mendapat balasan dari ASSIST dengan jawaban dalam waktu 30 hingga 50 hari kerja (mis., 6-10 minggu kalender) dari tanggal ketika Titik Kontak Tujuan menerima pengaduan?

Dalam hal ini, pengadu dapat menghubungi Pengelola Sistem ASSIST melalui email (lihat situs web ASSIST untuk keterangan rinci mengenai kontak Titik Kontak ASSIST Sekretariat ASEAN) untuk menanyakan tentang status proses persidangannya, atau menghubungi Kontak di negaranya untuk menindaklanjuti atas namanya dengan Titik Kontak Tujuan mengapa ada penundaan.

6. Pemberian Solusi

6.1 Apa yang dapat dilakukan pengadu jika tidak menerima solusi atas pengaduannya?

Dalam hal ini, pengadu dapat menghubungi Pengelola Sistem ASSIST melalui email untuk menanyakan tentang status proses persidangannya, dan menghubungi Titik Kontak Negara Asal untuk memfasilitasi prosesnya. Pengadu dapat mencari opsi lain termasuk mekanisme penyelesaian sengketa (misalnya, prosedur Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang telah Disempurnakan ASEAN, melalui Pemerintah pusatnya, atau litigasi nasional di negara tujuan, atau arbitrase, atau bahkan prosedur Mekanisme Penyelesaian Sengketa WTO, melalui Pemerintah Pusatnya yang bertindak sebagai Anggota WTO terhadap negara tujuan).

6.2 Apa yang dapat dilakukan pengadu jika tidak puas dengan solusi untuk pengaduannya?

Dalam hal ini, pengadu dapat mempertimbangkan untuk mengajukan pengaduan baru di bawah ASSIST dengan informasi faktual baru atau tambahan, atau mencari opsi alternatif lain, termasuk meminta bantuan kepada mekanisme penyelesaian sengketa sebagaimana disebutkan dalam 6.1 di atas.

6.3 Apakah pengadu dapat mengajukan banding atas suatu proses yang belum memberikan solusi atau yang tidak memuaskan?

Tidak. ASSIST adalah mekanisme “tidak mengikat” dan sukarela. Ini bukan bagian dari proses hukum di mana pengadu dapat mengajukan banding atas keputusan oleh pemerintah.

6.4 Bisakah pengadu mengajukan lagi pengaduan yang sama jika tidak menerima jawaban atau menerima solusi yang tidak memuaskan?

Ya, secara teknis memang bisa, tetapi kemungkinan akan tidak produktif dan hanya membuang waktu serta sumber daya. Namun, jika pengadu memutuskan untuk melakukannya, sangat disarankan untuk mempertimbangkan guna merumuskan kembali pengaduan, memberikan bukti faktual tambahan atau argumen hukum untuk dipertimbangkan oleh Negara Tujuan.



Halaman ‘Frequently Asked Questions’/‘Pertanyaan yang Sering Diajukan’ juga tersedia untuk pengguna atau aktor kunci ASSIST di bawah tab ‘FAQ’ di situs web ASSIST di: <https://assist.asean.org/read/faq/30/>.

Lampiran 4.

STUDI KASUS HIPOTETIS

Beberapa studi kasus dikembangkan untuk menguji operasionalisasi dan fungsi sistem ASSIST. Skenario-skenario yang disimulasikan ini menambahkan rincian realistis dalam menggambarkan ruang lingkup ASSIST yang dimaksudkan dan interaksi antara perusahaan pemohon pengaduan, Pengelola Sistem (CA) dan Titik Kontak Nasional. Informasi dalam lima studi kasus ini bersifat fiksi dan tidak mencerminkan posisi dan/atau setiap ketentuan yang berkaitan dengan Negara Anggota ASEAN tertentu. Tidak ada perusahaan, negara, perdagangan barang, jasa, maupun investasi aktual yang diidentifikasi, dimaksudkan atau harus disimpulkan.

Tutorial langkah demi langkah berdasarkan studi kasus berikut juga dikembangkan untuk pemahaman yang lebih baik tentang proses ASSIST. Tutorial tersedia di bagian terakhir alat bantu ini dan juga di situs web ASSIST di <https://assist.asean.org/read/proces/20>.

Skenario pertama adalah untuk pengaduan yang tidak tercakup dalam ASSIST, skenario kedua dan ketiga adalah kasus-kasus tiruan tentang perdagangan barang, sementara dua skenario terakhir adalah kasus-kasus yang bersifat hipotesa perdagangan jasa.

Skenario

Kasus 1:

Pengaduan diajukan oleh Perusahaan ASEAN dan ditolak oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Alasan Penolakan:

Pengaduan tersebut berkaitan dengan masalah yang berada di luar lingkup ASSIST dan dengan demikian tidak sah untuk diajukan oleh Perusahaan ASEAN.

Kasus 2:

Pengaduan yang diajukan oleh Asosiasi Perdagangan yang berbasis di ASEAN atas nama Anggotanya, Perusahaan ASEAN, yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST sebagai pengajuan yang sah, (yaitu, lengkap dan tercakup dalam lingkup ASSIST), tetapi ditolak oleh Titik Kontak Tujuan

Alasan Penolakan:

Pengaduan tersebut ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) karena perselisihan yang sama telah diajukan ke Organisasi Perdagangan Dunia (WTO) dalam pengaduan yang diajukan oleh negara pendaftaran Perusahaan ASEAN (tempat Titik Kontak Asal (HCP) berada) terhadap negara Titik Kontak Tujuan. Hal ini menempatkan pengaduan di luar lingkup ASSIST dan Titik Kontak Tujuan (DCP) berhak untuk menolak. Dalam kasus yang dipertaruhkan, penolakan oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) cukup bermotivasi dan termasuk dalam kedaulatan Negara-negara Anggota ASEAN dalam sistem ASSIST.

Kasus 3:

Pengaduan yang diajukan oleh Pengacara Firma Hukum yang terdaftar di ASEAN atas nama kliennya, Perusahaan ASEAN, yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) dan telah diajukan secara sah (yaitu, lengkap dan tercakup dalam lingkup ASSIST), juga diterima dan solusi diajukan oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) dan diterima oleh Perusahaan ASEAN.

Alasan Penerimaan:

Titik Kontak Tujuan (DCP) menerima pengaduan tersebut sebagai masalah yang mana ia bersedia untuk terlibat dengan Pengacara ASEAN melalui ASSIST, berinteraksi dengan Otoritas Nasional (RAS) Terkait dalam negeri dan memberikan solusi kepada Pengacara ASEAN melalui ASSIST.

Dalam kasus yang dipertaruhkan, Titik Kontak Asal (HCP) tidak terlibat secara aktif, tetapi semua kemungkinan langkah lain dalam prosedur ASSIST, termasuk permintaan awal oleh Pengelola Sistem (CA) untuk informasi tambahan dari Pengacara ASEAN, disimulasikan untuk tujuan memeriksa proses ASSIST secara lengkap.

Kasus 4:

Pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN, yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) telah diajukan secara sah (yaitu, lengkap dan tercakup dalam lingkup ASSIST), juga diterima dan Titik Kontak Tujuan (DCP) mengajukan solusi dan diterima oleh Perusahaan ASEAN

Alasan Penerimaan:

Titik Kontak Tujuan (DCP) menerima pengaduan sebagai masalah yang mana negara anggota ASEAN tertentu bersedia untuk terlibat dengan Perusahaan ASEAN tersebut, berinteraksi dengan Otoritas Relevan dalam negeri (RA) dan memberikan solusi untuk AE melalui ASSIST. Kasus yang dipertaruhkan disusun untuk mencerminkan Moda 1 (atau apa yang disebut dengan Pasokan Lintas Batas (*Cross Border Supply*)) dari perdagangan jasa internasional, yang didefinisikan dalam Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN tentang Jasa (*ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS)*) dan Perjanjian Umum tentang Perdagangan Jasa (*General Agreement on Trade (GATS)*), mutatis mutandis, sebagai pasokan jasa dari wilayah suatu negara ke wilayah negara lain atau, dengan kata lain, dalam semua kasus komersial di mana jasa bergerak melintasi perbatasan.

Kasus 5:

Pengaduan yang diajukan oleh Perusahaan ASEAN (perusahaan induk dari anak perusahaannya), yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) sebagai pengajuan yang sah (yaitu., Lengkap dan tercakup dalam ruang lingkup ASSIST), tetapi ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (DCP).

Alasan Penolakan:

Titik Kontak Tujuan (DCP) menolak pengaduan tersebut karena menemukan bahwa tuduhan oleh Perusahaan ASEAN tersebut tidak bermanfaat karena Titik Kontak Tujuan (DCP) telah memenuhi komitmen ASEAN yang berkaitan. Kasus yang dipertaruhkan berada di bawah Moda 3 (Kehadiran Komersial (*Commercial Presence*)) dari perdagangan jasa, yang mutatis mutanda didefinisikan dalam GATS dan AFAS, sebagai pasokan pemasok jasa dari satu negara, melalui kehadiran komersial di wilayah negara lain.

Perusahaan ASEAN dalam hal ini adalah perusahaan induk di Negara Anggota ASEAN lain dari anak perusahaannya di mana Subyek Negara Anggota ASEAN atau DCP berada dan yang sebenarnya adalah yang bermasalah atau membuat pengaduan.

Kasus 1:**Pengaduan yang Ditolak oleh Pengelola Sistem (CA)****Pemohon Pengaduan**

Sdr. Very Upset adalah seorang direktur dari *Blue Sapphire Consulting Group* (Perusahaan ASEAN) dan ia bergelar sarjana dalam bidang ekonomi. Ia telah mendapat tawaran pekerjaan di perusahaan konsultan di AMS-y (Negara Tujuan) dan bermaksud untuk pindah ke Phnom Penh dan tinggal di sana secara permanen.

Rincian Pengaduan

Perusahaan Kamboja mengindikasikan bahwa dibutuhkan sekitar satu bulan untuk mendapatkan ijin kerja Sdr. Very Upset. Namun, prosedurnya memakan waktu lebih lama dan sekarang hampir tiga bulan ijin tersebut ditahan oleh Pemerintah AMS-Y. Ini membahayakan peluang Sdr. Upset untuk mendapatkan pekerjaan. Sdr. Upset ingin mengajukan pengaduan ASSIST terhadap Pemerintah Kamboja, melalui perusahaannya di AMS-X, karena telah menunda penerbitan ijin kerjanya. Dasar pengaduan Sdr. Upset adalah, bahwa ada Perjanjian ASEAN tentang Perpindahan Sementara Penyedia Jasa (*ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons*), yang memungkinkan pergerakan bebas orang-orang terampil di dalam ASEAN serta Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN tentang Jasa (*ASEAN Framework Agreement on Services/AFAS*).

Pemeriksaan Oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Pengelola Sistem ASSIST (CA) (yaitu, Sekretariat ASEAN) memeriksa pengaduan dan menolaknya. Kasus ini tampaknya lebih merupakan masalah pribadi perorangan daripada masalah perusahaan dan, oleh karena itu, tidak tercakup oleh Perjanjian ASEAN tentang Perpindahan Sementara Penyedia Jasa, yang menyatakan dalam Pasal 2.2 bahwa hal itu tidak berlaku untuk langkah-langkah yang mengenai para penyedia jasa yang mencari akses ke pasar tenaga kerja dari Negara Anggota ASEAN lainnya, juga tidak akan berlaku untuk langkah-langkah mengenai kewarganegaraan, tempat tinggal atau pekerjaan secara permanen.

ASSIST tersedia untuk pengaduan yang dipicu oleh Perusahaan ASEAN (yaitu, badan hukum yang terdaftar, bukan penyedia jasa perorangan) dan penggunaan badan hukum secara artifisial (yaitu, Perusahaan ASEAN), untuk mengatasi dan mengeluarkan masalah yang merujuk pada interaksi antara Negara-negara Anggota ASEAN dan penyedia jasa perorangan, tidak cukup untuk memperluas cakupan ASSIST kepadanya. Dalam kasus yang dipertaruhkan, Sdr. Upset harus berinteraksi langsung dengan Kementerian Dalam Negeri dan/atau Kementerian Tenaga Kerja AMS-Y. ASSIST bukan instrumen yang ada untuk itu.

Hasil

Penolakan itu tampak sah dan cukup dapat dibenarkan. ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai prosedur di mana tidak ada pengaduan yang diajukan.

Kasus 2:

Pengaduan yang Diajukan oleh Asosiasi Perdagangan Berbasis ASEAN dan Ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (DCP)

Pemohon Pengaduan

Perusahaan ASEAN adalah perusahaan terdaftar di AMS-X. Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN (*ASEAN Tobacco Trade Association*), Asosiasi Perdagangan yang berbasis di ASEAN, mengajukan pengaduan ASSIST atas nama Perusahaan ASEAN terhadap AMS-Y (Titik Kontak Tujuan) mengenai sejumlah langkah-langkah fiskal dan bea cukai AMS-Y yang memengaruhi rokok yang diekspor dari AMS- X ke AMS-Y.

Rincian Pengaduan

Langkah-langkah tersebut termasuk praktek penilaian bea cukai AMS-Y, pajak cukai, pajak kesehatan, rejim PPN, persyaratan lisensi ritel dan jaminan impor yang dikenakan pada importir rokok. Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN mengklaim bahwa AMS-Y mengatur langkah-langkah ini secara parsial dan tidak wajar dan dengan demikian melanggar Pasal 57 ATIGA, yang memasukkan ke dalam ASEAN, mutatis mutandis, Perjanjian WTO tentang Penilaian Bea Cukai. Menurut Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN, AMS-Y tidak menggunakan nilai transaksi sebagai dasar utama untuk penilaian pabean seperti yang dipersyaratkan dan gagal untuk memenuhi urutan metode penilaian yang diamanatkan oleh Pasal 57 ATIGA, melainkan menggunakan metode penilaian dengan tidak ada dasar dalam Perjanjian.

Selain itu, Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN mengklaim bahwa skema lisensi ganda AMS-Y, yang mensyaratkan bahwa pengecer tembakau dan/atau rokok memiliki lisensi terpisah untuk menjual rokok dalam negeri dan impor, tidak konsisten dengan Pasal 6 ATIGA, memasukkan Pasal III Perjanjian Umum tentang Tarif dan Perdagangan (*General Agreement on Tariffs and Trade/GATT*) tahun 1994, karena skema ini telah memberikan perlakuan yang kurang menguntungkan untuk produk impor daripada untuk produk sejenis dalam negeri.

Pemeriksaan oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Pengaduan ini diajukan secara sah dan disetujui oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST - Sekretariat ASEAN.

Rincian pengaduan diteruskan oleh Pengelola Sistem (CA) ke Titik Kontak Tujuan (DCP) (AMS-Y) dan Titik Kontak Asal (HCP) (AMS-X).

Pemeriksaan dan Keputusan oleh Titik Kontak Tujuan

Titik Kontak Tujuan (DCP) (AMS-Y) menolak pengaduan karena berpendapat bahwa kasusnya sama dengan yang dibawa AMS-X terhadap AMS-Y di bawah mekanisme penyelesaian sengketa WTO.

Faktanya, pada 29 September 2008, AMS-X telah meminta pembentukan panel untuk menyelesaikan sengketa yang menantang rejim penilaian pabean AMS-Y yang persis sama dengan yang diterapkan pada rokok impor.

- Pada pertemuannya pada 17 November 2008, Badan Penyelesaian Sengketa WTO (*WTO Dispute Settlement Body/DSB*) telah membentuk panel, yang mengedarkan laporannya kepada para Anggota pada 15 November 2010.
- Pada 22 Februari 2011, AMS-Y memberi tahu DSB tentang keputusannya untuk mengajukan banding kepada Badan Banding masalah-masalah hukum dan interpretasi hukum tertentu yang tercakup dalam laporan panel.
- Pada 17 Juni 2011, laporan Badan Banding diedarkan kepada Anggota dan, pada pertemuannya pada 15 Juli 2011, DSB mengadopsi laporan Badan Banding dan laporan panel, sebagaimana dimodifikasi oleh laporan Badan Banding.
- Pada 11 Agustus 2011, AMS-Y memberi tahu DSB bahwa mereka bermaksud mengimplementasikan rekomendasi dan keputusan DSB sesuai dengan kewajiban WTO dan bahwa itu akan membutuhkan periode waktu yang wajar untuk melakukannya.
- Pada tanggal 23 September 2011, AMS-Y dan AMS-X memberi tahu DSB bahwa mereka telah sepakat dalam jangka waktu yang wajar bagi AMS-Y untuk mematuhi rekomendasi dan keputusan DSB.
- Pada pertemuan DSB pada tanggal 28 Januari 2013, AMS-Y melaporkan bahwa mereka telah menyelesaikan langkah-langkah akhir yang luar biasa dalam proses implementasinya. Namun, AMS-X tidak setuju bahwa AMS-Y telah sepenuhnya mengimplementasikan rekomendasi dan keputusan DSB.
- Pada pertemuan DSB tanggal 27 Februari 2013, AMS-X menyatakan keprihatinannya bahwa pihaknya belum diberi tahu tentang kemajuan untuk menyelesaikan ketidakonsistenan WTO yang tersisa dan menambahkan bahwa mereka akan mengambil langkah-langkah yang tepat segera.
- Pada pertemuan DSB pada tanggal 18 Juni 2014, AMS-Y melaporkan bahwa mereka tidak harus mengambil tindakan lebih lanjut untuk mengimplementasikan rekomendasi dan keputusan DSB. AMS-X tidak setuju dan berpendapat bahwa AMS-Y telah gagal untuk mematuhi.

Meskipun tidak ada kesepakatan antara AMS-X dan AMS-Y tentang apakah sengketa WTO benar-benar terselesaikan dan apakah AMS-Y telah memenuhi kewajiban WTO, pengaduan yang diajukan oleh Asosiasi Perdagangan Tembakau

ASEAN adalah salah satu yang disebut Titik Kontak Tujuan (DCP) dianggap sudah ditangani dalam kerangka kerja WTO, termasuk mengingat kewajiban ASEAN yang disebutkan oleh Asosiasi Perdagangan Tembakau ASEAN dalam pengaduan ASSIST-nya. Titik Kontak Tujuan (DCP) berdaulat dalam memutuskan apakah mereka akan terlibat dalam Proses ASSIST untuk menawarkan solusi kepada Asosiasi Perdagangan ASEAN yang mengajukan pengaduan.

Hasil

Penolakan tampaknya sah dan cukup dapat dibenarkan. ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai pengaduan yang ditolak dan belum diberikan solusinya.

Kasus 3:

Pengaduan yang Diajukan oleh Pengacara atau Kantor Pengacara yang Terdaftar di ASEAN dan Solusi untuk Pengaduan Diajukan dan Diterima

Pemohon Pengaduan

ARISE & Partners (Perusahaan ASEAN) adalah firma hukum terdaftar yang berbasis di AMS-X. Perusahaan ini mengajukan pengaduan di bawah ASSIST atas nama kliennya, sebuah perusahaan yang terdaftar di AMS-X, dalam kaitannya dengan bea cukai baru yang dikenakan oleh AMS-Y (Titik Kontak Tujuan atau DCP) atas minyak sawit dan produk makanan yang mengandung minyak sawit berdasarkan Peraturan Pangan Kementerian Kesehatan Bab 1000, Bagian 100 tahun 2015.

Rincian Pengaduan

Langkah yang diambil oleh Pemerintah AMS-Y tersebut memperkenalkan pajak atas makanan yang berkadar gula dan lemak jenuh tinggi sebagai bagian dari strategi untuk mengatasi masalah obesitas yang meningkat di Singapura.

ARISE & Partners mengklaim bahwa langkah AMS-Y secara tegas menargetkan minyak sawit dan bukan hanya komponen lemak jenuh dari minyak sawit dan produk-produk yang mengandung minyak kelapa sawit, sehingga mendiskriminasi minyak sawit dan menjadikan produk tersebut sebagai satu kesatuan secara keseluruhan alih-alih hanya mencegah konsumsi produk yang mengandung lemak jenuh, terlepas dari lemak nabati atau hewani, secara berlebihan.

Dalam pengaduan ASSIST-nya, *ARISE & Partners* mengklaim bahwa langkah yang diambil dan diterapkan oleh AMS-Y bertentangan dengan Pasal 6 ATIGA (mengenai Perlakuan Nasional atas Perpajakan dan Regulasi Internal), karena langkah diskriminasi terhadap minyak sawit secara keseluruhan dan tidak diterapkan pada produk 'serupa' lainnya yang diproduksi atau dijual di AMS-Y (yaitu, produk makanan yang mengandung lemak jenuh yang berasal dari kedelai, bunga matahari, rapa (*rapeseed*), jagung, kacang atau lemak hewani).

Pemeriksaan oleh Pengelola Sistem (CA)

Pengaduan ini diajukan secara sah oleh Pengacara yang terdaftar di ASEAN, tetapi Pengelola Sistem (CA) ASSIST meminta informasi tambahan dari pemohon pengaduan untuk menilai tuduhan dan menerima pengaduan dengan semestinya. Secara khusus, Pengelola Sistem (CA) meminta pengaduan diajukan kembali dengan melampirkan informasi tentang tindakan AMS-Y yang diduga tidak konsisten dengan ATIGA.

Pengaduan Diajukan Kembali dengan Informasi Tambahan

ARISE & Partners mengajukan pengaduan kembali dan beserta lampiran dan salinannya (dalam bahasa Inggris) baik salinan Peraturan Menteri Kesehatan AMS-Y Bab 1000, Bagian 100 tahun 2015, maupun ringkasan hukum yang merinci tuduhannya, bagian dari AMS-Y tindakan yang dianggap diskriminatif, dan argumen yang diyakini oleh Perusahaan ASEAN harus dipertimbangkan untuk tujuan menerima pengaduan dan mungkin memberikan solusi.

Pengelola Sistem (CA) Menerima

Atas dasar pengaduan yang diajukan kembali dan sekarang sudah lengkap, Pengelola Sistem (CA) menerima pengaduan yang tercakup dalam ruang lingkup ASSIST dan diajukan secara sah. Proses ASSIST dimulai dan pengaduan disampaikan kepada AMS-Y (Titik Kontak Tujuan) dan disalin ke AMS-X (Titik Kontak Asal) sebagai informasi.

Titik Kontak Tujuan (DCP) Setuju untuk Menerima

Titik Kontak Tujuan (DCP) (yaitu, Departemen Perdagangan dan Industri AMS-Y) memeriksa pengaduan tersebut, secara tidak resmi berinteraksi dengan Otoritas Terkait di dalam negerinya, yaitu Kantor Perdana Menteri, Departemen Kesehatan, Departemen Keuangan, Otoritas Agro-pangan, Kedokteran Hewan, dan Badan Promosi Kesehatan AMS-Y, dan menjawab kepada Pengelola Sistem (CA) bahwa DCP bersedia menerima pengaduan dan terlibat dalam prosedur ASSIST.

Pencarian Penyelesaian

Setelah diskusi internal antara Titik Kontak Tujuan (DCP) dan Otoritas Terkait, timbullah kenyataan, bahwa langkah yang diambil oleh AMS-Y, yang mengenakan peningkatan cukai pada sejumlah makanan berkadar gula dan lemak jenuh tinggi, memang bertujuan untuk melemahkan semangat untuk mengkonsumsi zat-zat yang dianggap berbahaya secara berlebihan berdasarkan strategi Singapura untuk mengatasi masalah obesitas yang meningkat di kalangan warganya. Hal ini sejalan dengan langkah serupa yang diambil oleh beberapa negara di seluruh dunia dan dengan Rencana Aksi Global Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization/WHO*) untuk Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular 2013-2020, seperti diabetes dan obesitas.

Namun, AMS-Y mengakui bahwa langkah tersebut tidak menentukan produk tertentu (misalnya, antara lain, minyak sawit) dan tidak menargetkan, “secara netral”, zat (yaitu, lemak jenuh) yang dianggap berbahaya oleh Pemerintah (jika dikonsumsi berlebihan) dari perspektif kebijakan diet dan kesehatan. Oleh karena itu, Titik Kontak Tujuan, berkoordinasi dengan Otoritas Terkait AMS-Y, mengajukan penangguhan segera langkah yang terkandung dalam Peraturan Menteri Kesehatan Bab 1000, Bagian 100 tahun 2015, sambil menunggu amandemen untuk menghapus referensi secara tegas untuk produk tertentu dan penerapannya hanya untuk produk yang mengandung lemak jenuh, terlepas berasal dari sayuran atau hewani. Singapura menggarisbawahi bahwa langkahnya tidak pernah dimaksudkan untuk memberi, *de jure* atau *de facto*, dampak atau bertujuan diskriminatif, dan mengingat tujuan perlindungan kesehatannya yang dibenarkan dalam sains dan menerapkan langkah tersebut untuk semua produk “*serupa*” yang mengandung lemak jenuh.

Penyelesaian Diajukan dan Diterima

Titik Kontak Tujuan (DCP) mengkomunikasikan solusi yang diajukan kepada Pengelola Sistem (CA), yang kemudian memberi tahu Otoritas Terkait dan Titik Kontak Asal (HCP) melalui ASSIST.

Setelah memeriksa solusi yang diajukan, *ARISE & Patners* membalas ke Pengelola Sistem (CA) melalui ASSIST dan menyatakan harapannya terpenuhi atas solusi yang diajukan sehingga menerimanya.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai salah satu pengaduan yang diterima dan diberikan solusi oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) dan diterima oleh Pemohon Pengaduan.

Kasus 4:

Pengaduan yang Diajukan oleh Perusahaan ASEAN dan Solusi untuk Pengaduan yang Diajukan dan Diterima

Pemohon Pengaduan

Star 88 Co., Ltd., Perusahaan ASEAN, adalah perusahaan pengiriman yang terdaftar di AMS-X. Sebagai pemilik kapal, telah menandatangani perjanjian mengikat dua tahun sejak Januari 2018 dengan perusahaan impor-ekspor di AMS-X. Lingkup perjanjian adalah untuk mengekspor besi dan aluminium dari AMS-X ke AMS-Y dan mengimpor karet dan kapas dari AMS-Y ke AMS-X dengan menggunakan armada kapal *Star 88 Co., Ltd.*. Perusahaan ini telah sepakat untuk melakukan transaksi impor-ekspor dalam perjalanan pulang pergi dari AMS-X ke AMS-Y menggunakan kapal yang sama. Tujuannya, antara lain, adalah untuk menghemat biaya dalam konsumsi bahan bakar dan tenaga kerja dengan cara bermuatan pengiriman penuh baik dalam perjalanan masuk maupun keluar, sehingga mampu memberikan jasa yang hemat biaya dan kompetitif secara lintas batas kepada pelanggan yang berbasis di baik AMS-X maupun di AMS-Y.

Rincian Pengaduan

Pada bulan Agustus 2018, *Star 88 Co., Ltd.* mengetahui bahwa AMS-Y telah mengeluarkan undang-undang pengiriman baru, yaitu Undang-Undang Menteri Perdagangan No. 13 Tahun 2018, yang menyatakan bahwa komoditas tertentu untuk impor atau ekspor hanya dapat diangkut dengan perusahaan transportasi maritim nasional. Keempat komoditas (yaitu., besi, aluminium, karet dan kapas), adalah beberapa komoditas yang tercantum dalam undang-undang pengiriman yang baru ini. Undang-undang baru ini tentu saja akan mengakibatkan kerugian finansial bagi bisnis *Star 88 Co., Ltd.* dan mencegahnya menyediakan jasa pengiriman maritim antara AMS-X dan AMS-Y. *Star 88 Co., Ltd.* sangat khawatir dan percaya bahwa pengembangan legislatif ini bertentangan dengan perdagangan bebas, dengan semangat Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) dan, mungkin, bertentangan dengan komitmen dan kewajiban khusus AMS-Y berdasarkan perjanjian ekonomi ASEAN (misalnya, Perjanjian Kerangka kerja ASEAN tentang Jasa, atau AFAS).

Star 88 Co., Ltd. mengajukan pengaduan di bawah ASSIST berkaitan dengan penerbitan undang-undang pengiriman baru oleh AMS-Y. AE berpendapat bahwa undang-undang baru ini adalah langkah proteksionisme yang jelas dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip perdagangan bebas dan hukum adat mengenai jasa maritim internasional, yang akan berdampak berat pada perusahaan pelayaran AMS-X yang menawarkan jasa transportasi laut lintas batas dalam kaitannya dengan komoditas yang terpengaruh oleh undang-undang ini. Lebih lanjut, AE mengklaim bahwa langkah baru AMS-Y ini jelas merupakan pelanggaran terhadap komitmen yang dibuat oleh AMS-Y kepada Organisasi Perdagangan Dunia dan, yang paling penting untuk tujuan ASSIST, adalah pelanggaran yang jelas terhadap Jadwal Komitmen ASEAN Khusus AMS-Y di bawah AFAS, di mana AMS-Y telah berkomitmen untuk memungkinkan perusahaan pelayaran asing yang menawarkan jasa transportasi angkutan lintas batas di ASEAN untuk beroperasi di perairannya tanpa perlakuan pembatasan akses pasar dan nasional.

Pemeriksaan oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Pengelola Sistem (CA) ASSIST - Sekretariat ASEAN pada awalnya memeriksa dan menerima pengaduan yang tercakup dalam lingkup ASSIST dan menilainya sebagai pengaduan yang diajukan secara sah.

Perusahaan ASEAN telah memberikan bukti bahwa perusahaannya adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN (yaitu, AMS-X) dengan memberikan nomor pendaftaran perusahaan dan salinan elektronik dari pendaftaran perusahaan/ bisnisnya dalam terjemahan bahasa setempat dan bahasa Inggris (tidak resmi). Perusahaan ASEAN juga telah melampirkan salinan Undang-Undang Menteri Perdagangan No. 13 Tahun 2018 yang diduga melanggar Jadwal Komitmen ASEAN Khusus AMS-Y berdasarkan AFAS. AE juga telah memberikan uraian terperinci dalam bentuk pengaduan masalah dalam konteks undang-undang baru dan dugaan-dugaannya, yang dianggap cukup oleh Pengelola Sistem (CA).

Rincian pengaduan disampaikan kepada AMS-Y (Titik Kontak Tujuan (DCP) atau DCP) dan disalin ke AMS-X (Titik Kontak Asal atau HCP) untuk informasi.

Titik Kontak Tujuan (DCP) Menerima Pengaduan

Titik Kontak Tujuan (DCP) AMS-Y, (yaitu, Kementerian Perdagangan AMS-X) memeriksa pengaduan tersebut, berinteraksi secara informal dengan Otoritas Terkait dalam negeri (RA), yaitu Direktorat Jenderal Perdagangan Internasional, Kementerian Transportasi, Kementerian Perhubungan Urusan Kelautan dan Perikanan, dan Kementerian Keuangan, dan berkomunikasi dengan Pengelola Sistem (CA) yang ingin menerima pengaduan dan terlibat dalam prosedur ASSIST.

Pencarian Penyelesaian

Setelah diskusi internal antara DCP dan RA, AMS-Y memutuskan untuk menunda penerapan peraturan baru yang mewajibkan importir dan eksportir komoditas tertentu, termasuk besi, aluminium, kapas dan karet, untuk hanya menggunakan kapal dalam negeri AMS-Y (yaitu, kapal milik perusahaan pelayaran maritim yang berbasis di AMS-Y), karena ada juga kritik dan ketidaksetujuan dari eksportir setempat bahwa peraturan baru ini mungkin akan memengaruhi volume ekspor dan pendapatan Negara, karena akan membuat investor asing terasing atau mengasingkannya, sebab banyak pembeli dari komoditas terbatas sekarang sedang menunggu finalisasi kontrak mereka. Namun, AMS-Y menyatakan bahwa mereka tidak bermaksud untuk membuat peraturan tersebut dilihat sebagai langkah proteksionis terhadap kapal asing dan melanggar prinsip-prinsip perdagangan bebas. AMS-Y menggarisbawahi bahwa langkah awalnya ditujukan untuk mendorong industri pengiriman AMS-Y untuk meningkatkan kapasitas pengiriman dalam negeri karena lebih dari 90% dari semua pengiriman di perairan AMS-Y ditangani oleh kapal asing. Dengan demikian, misalnya, dalam industri karet, lebih dari 90% pengiriman ekspor dilakukan oleh kapal asing. Kapasitas pengiriman dalam negeri diperkirakan mencapai 50 juta ton pada tahun 2017, sementara kapal asing mengirim 800 juta ton pada tahun yang sama, perbedaannya sangat besar.

AMS-Y menambahkan bahwa tujuan utama dari peraturan ini adalah bahwa perusahaan jasa pengiriman dalam negeri mulai mendapatkan manfaat lebih signifikan dari meningkatnya jumlah perdagangan laut di perairan AMS-Y. Saat ini, sebagian besar kontrak dan volume perdagangan laut didominasi oleh perusahaan jasa pengiriman asing. Namun, AMS-Y setuju bahwa penerapan itu membutuhkan proses secara lebih bertahap daripada menghentikannya secara tiba-tiba, sehingga keputusan untuk menunda tanpa tenggat waktu (walaupun tidak mencabut) penerapan undang-undang baru.

Solusi Diajukan dan Diterima

Titik Kontak Tujuan (DCP) mengomunikasikan solusi yang diajukan kepada Pengelola Sistem (CA), yang pada gilirannya memberitahu Otoritas Terkait dan Titik Kontak Asal (HCP) melalui ASSIST.

Setelah meninjau solusi yang diajukan, *Star 88 Co., Ltd.* menjawab ke Pengelola Sistem (CA) melalui ASSIST dan menyatakan terpenuhi harapannya atas solusi yang diajukan sehingga menerimanya.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai salah satu pengaduan yang diterima dan diberikan penyelesaian oleh Titik Kontak Tujuan (DCP) dan diterima oleh Pemohon.

Kasus 5:

Pengaduan yang Diajukan oleh Perusahaan ASEAN (Perusahaan Induk dari Anak Perusahaannya) dan Ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (DCP)

Pemohon Pengaduan

AirTel Co., Ltd. adalah perusahaan telekomunikasi yang terdaftar di AMS-Y. Perusahaan ini adalah anak perusahaan dari *AirTel Holdings, Inc.* yang berbasis di AMS-X. 80% dari total saham yang dikeluarkan oleh *AirTel Co., Ltd.* dimiliki oleh pemegang saham AMS-X dan jabatan tingkat manajemen seniornya didominasi oleh warga negara AMS-Y. Lisensi pengoperasian *AirTel Co., Ltd.* telah dicabut oleh Otoritas Komunikasi Nasional AMS-Y pada September 2018 dengan argumen bahwa lisensi telekomunikasi yang dimiliki oleh *AirTel Co., Ltd.* tidak lagi berlaku. Faktanya, pada Agustus 2018, AMS-Y telah mengubah Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi No. 1500, di mana operator asing tidak lagi diijinkan untuk mengajukan lisensi Tipe B dan Tipe C.

Lisensi telekomunikasi tipe B adalah untuk operator dengan atau tanpa jaringannya sendiri, tetapi menyediakan jasa yang menargetkan satu atau bahkan beberapa segmen publik. Lisensi telekomunikasi tipe C adalah untuk operator dengan jaringan yang menyediakan jasa kepada masyarakat umum, atau jasa yang menyebabkan dampak signifikan pada persaingan yang sehat, kepentingan publik, atau memerlukan perlindungan konsumen khusus. Pemohon yang mengajukan lisensi untuk Tipe B dan Tipe C haruslah perusahaan yang sekurangnya 51% sahamnya dimiliki oleh warga negara AMS-Y dan sekurangnya tiga perempat dari manajemen tingkat senior pemohon dan orang yang berwenang untuk menandatangani komitmen yang mengikat, sebagai perwakilan dari perusahaan pemohon, adalah harus warga negara AMS-Y. *AirTel Co., Ltd.* merasa telah diperlakukan tidak adil karena hanya mengikuti proses pemerintah pada saat ia telah mengajukan lisensi dan tidak menerima pemberitahuan dari AMS-Y mengenai perkembangan baru ini. Perusahaan ini juga telah memenuhi persyaratan untuk perusahaan asing dengan mayoritas pemegang saham asing, dan memperoleh Ijin Usaha Asing dari Kementerian Perdagangan.

Pencabutan lisensi *AirTel Co., Ltd.* dan amandemen peraturan lisensi bisnis telah menyebabkan saham *AirTel Co.*, induk perusahaan *AirTel Holdings, Inc.*, turun 5,67% di AMS-X karena AMS-Y adalah pasar seluler terbesar kedua di dunia. *AirTel Co., Ltd.* percaya bahwa pencabutan lisensi merupakan diskriminasi terhadap investor asing di sektor telekomunikasi dan pelanggaran terhadap komitmen dan kewajiban spesifik AMS-Y berdasarkan Perjanjian Kerangka kerja ASEAN (AFAS) Terkait tentang Jasa.

Rincian Pengaduan

AirTel Co., Ltd. memutuskan untuk mengajukan pengaduannya melalui ASSIST. Namun, di bawah ASSIST, Perusahaan ASEAN yang terdaftar secara resmi di AMS-Y tidak dapat mengajukan pengaduan terhadap AMS-Y untuk langkah yang diambil atau diatur oleh yang terakhir. Dalam kaitannya dengan perdagangan jasa, prinsip ini akan mengesampingkan setiap pengaduan yang diajukan di bawah Moda 3 tentang Kehadiran Komersial, di mana suatu Perusahaan ASEAN terdaftar secara hukum dan 'hadir secara komersial' di AMS-Y akan perlu mengajukan pengaduan terhadap ukuran AMS-Y. Dengan demikian, *AirTel Co., Ltd.* memutuskan untuk meminta perusahaan induknya, *AirTel Holdings, Inc.*, yang berbasis dan terdaftar secara hukum di AMS-X, untuk membawa kasus ini di bawah ASSIST melawan AMS-Y.

Dengan demikian, *AirTel Holdings, Inc.*, Perusahaan ASEAN, perusahaan yang terdaftar di AMS-X, mengajukan pengaduan di bawah ASSIST berkaitan dengan pencabutan lisensi anak perusahaannya, *AirTel Co., Ltd.* yang terdaftar di AMS -Y. *AirTel Holdings, Inc.* berpendapat bahwa pencabutan lisensi *AirTel Co., Ltd.* dan amandemen Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi adalah tindakan ilegal di sektor telekomunikasi oleh AMS-Y dan dengan demikian, diskriminasi terhadap investor asing dan jelas pelanggaran Jadwal Komitmen ASEAN Khusus AMS-Y berdasarkan AFAS di mana AMS-Y telah berkomitmen untuk memungkinkan kehadiran komersial perusahaan asing (yaitu, Moda 3 penyediaan jasa telekomunikasi), dengan kata lain hak hukum untuk operator asing , terdaftar secara resmi di Negara Anggota ASEAN lainnya untuk menyediakan jasa melalui pendirian komersial, tanpa batasan untuk perlakuan akses pasar dan nasional.

Pemeriksaan Oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST

Pengelola Sistem (CA) ASSIST - Sekretariat ASEAN pada awalnya memeriksa dan menerima pengaduan yang tercakup dalam lingkup ASSIST dan sebagai yang diajukan secara sah.

Perusahaan ASEAN telah memberikan bukti bahwa perusahaan itu adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN dengan memberikan nomor pendaftaran perusahaan dan salinan elektronik dari pendaftaran perusahaan/bisnisnya dalam bahasa setempat dan terjemahan bahasa Inggris (tidak resmi). Perusahaan ASEAN juga telah melampirkan salinan Jadwal Spesifik AMS-Y dari Komitmen Jasa ASEAN, khususnya di sektor Jasa Telekomunikasi, serta Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi AMS-Y 2010 No. 1500 dan amandemen yang dilakukan (2018).

Rincian pengaduan disampaikan kepada AMS-Y (Titik Kontak Tujuan (DCP) atau DCP) dan disalin dan disampaikan ke AMS-X (Titik Kontak Asal (HCP) atau HCP) untuk informasi.

Pemeriksaan dan Keputusan oleh Titik Kontak Tujuan (DCP)

Titik Kontak Tujuan (DCP) AMS-Y, (yaitu, Kementerian Perdagangan AMS-X) meninjau pengaduan tersebut, berinteraksi secara tidak resmi dengan Otoritas Terkait dalam negeri (RA), yaitu Kementerian Telekomunikasi, Otoritas Komunikasi Nasional, dan Kementerian Perdagangan, dan berkomunikasi dengan CA bahwa ia ingin menolak pengaduan.

Titik Kontak Tujuan (DCP) menemukan dasar yang cukup bahwa AMS-Y telah memenuhi komitmen ASEAN Terkait dan bahwa pengaduan tersebut kurang layak. Ia berpendapat bahwa, meskipun berdasarkan Jadwal Komitmen Spesifik AFAS, AMS-Y tidak memiliki batasan kepemilikan asing, dinyatakan dalam Komitmen Horizontalnya bahwa, sebagai batasan untuk akses pasar, Keberadaan Komersial dari penyedia jasa asing dapat dalam bentuk perusahaan patungan dan/atau kantor perwakilan, yang harus memenuhi persyaratan berikut: (i) tidak lebih dari 49% dari saham modal perusahaan dapat dimiliki oleh mitra asing; (ii) setidaknya tiga perempat dari manajemen tingkat senior perusahaan dan orang yang berwenang untuk menandatangani komitmen yang mengikat sebagai perwakilan perusahaan haruslah warga negara AMS-Y. Dengan demikian, amandemen Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi 2018 No. 1500 tidak melanggar Jadwal AMS-Y mengenai Komitmen Jasa.

Menanggapi klaim AE bahwa pihaknya belum menerima pemberitahuan dari AMS-Y tentang amandemen baru, AMS-Y menjawab bahwa Pemerintah AMS-Y telah mengumumkan amandemen undang-undang tersebut melalui situs web resmi pemerintah dan surat kabar lokal setelah diberlakukan telah disetujui pada 1 September 2018.

Hasil

Alasan penolakan Titik Kontak Tujuan dikirim ke Pengelola Sistem (CA) dan diperiksa untuk kecukupan bahasa dan informasi. Pengelola Sistem (CA) menerima alasan penolakan karena tampaknya sah dan cukup dibenarkan. Pengelola Sistem (CA): (i) memberitahu Perusahaan ASEAN tentang keputusan tersebut; (ii) memberitahu Perusahaan ASEAN bahwa proses ASSIST telah diakhiri; dan (iii) memberitahu Perusahaan ASEAN tentang opsi-opsinya (yaitu, tindakan hukum, arbitrase, penarikan jasa, dll.) serta memberitahu Pengelola Sistem (CA) apakah ia berniat untuk melakukan tindakan-tindakan tersebut.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai salah satu pengaduan yang ditolak dan belum diberikan solusi.



Foto Diperoleh dari: Deborah Tomasowa untuk US-ACTI

TUTORIAL ASSIST



Tutorial juga tersedia di situs web ASSIST di
<https://assist.asean.org/read/proces/20>

Foto diperoleh dari: Deborah Tomasowa untuk US-ACTI



Foto diperoleh dari: eastspring investments

TUTORIAL LANGKAH-DEMI-LANGKAH STUDI KASUS 1

Pengaduan yang Diajukan oleh sebuah Perusahaan ASEAN (ASEAN Enterprise (AE)) dan Ditolak oleh Pengelola Sistem (Central Administrator (CA)).

Keterangan Singkat mengenai Kasus: Situasi ini adalah pengaduan yang ditolak oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST disebabkan karena Pemohon tidak mengajukannya secara sah. Penolakan dalam kasus yang dipertaruhkan ini terjadi karena pengaduan yang ditangani merupakan masalah yang tidak tercakup dalam lingkup ASSIST.

Pengaduan tersebut berkaitan dengan keterlambatan ijin kerja pemohon di Negara Tujuan. Pemohon adalah direktur seorang perusahaan konsultan di Negara Asalnya dengan gelar paska sarjana di bidang ekonomi, dan telah

mendapat tawaran kerja di perusahaan konsultan di Negara Tujuan serta bermaksud untuk pindah dan tinggal di sana secara permanen. Namun, prosedurnya memakan waktu lebih lama dan sekarang telah hampir tiga bulan Negara Tujuan menahan ijin tersebut. Hal ini membahayakan peluang pemohon untuk mendapatkan pekerjaan. Oleh sebab itu, ia ingin mengajukan pengaduan ASSIST terhadap Negara Tujuan, melalui perusahaannya di Negara Asal, atas dasar penundaan penerbitan ijin kerjanya. Alasan di balik pengaduan dari Sdr. Marah adalah bahwa ada Perjanjian ASEAN mengenai Perpindahan Sementara Penyedia Jasa (*Movement of Natural People*), yang memungkinkan orang-orang terampil untuk pindah secara bebas di dalam ASEAN, serta Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN mengenai Jasa (AFAS).

Daftar Para Aktor dan Singkatan::

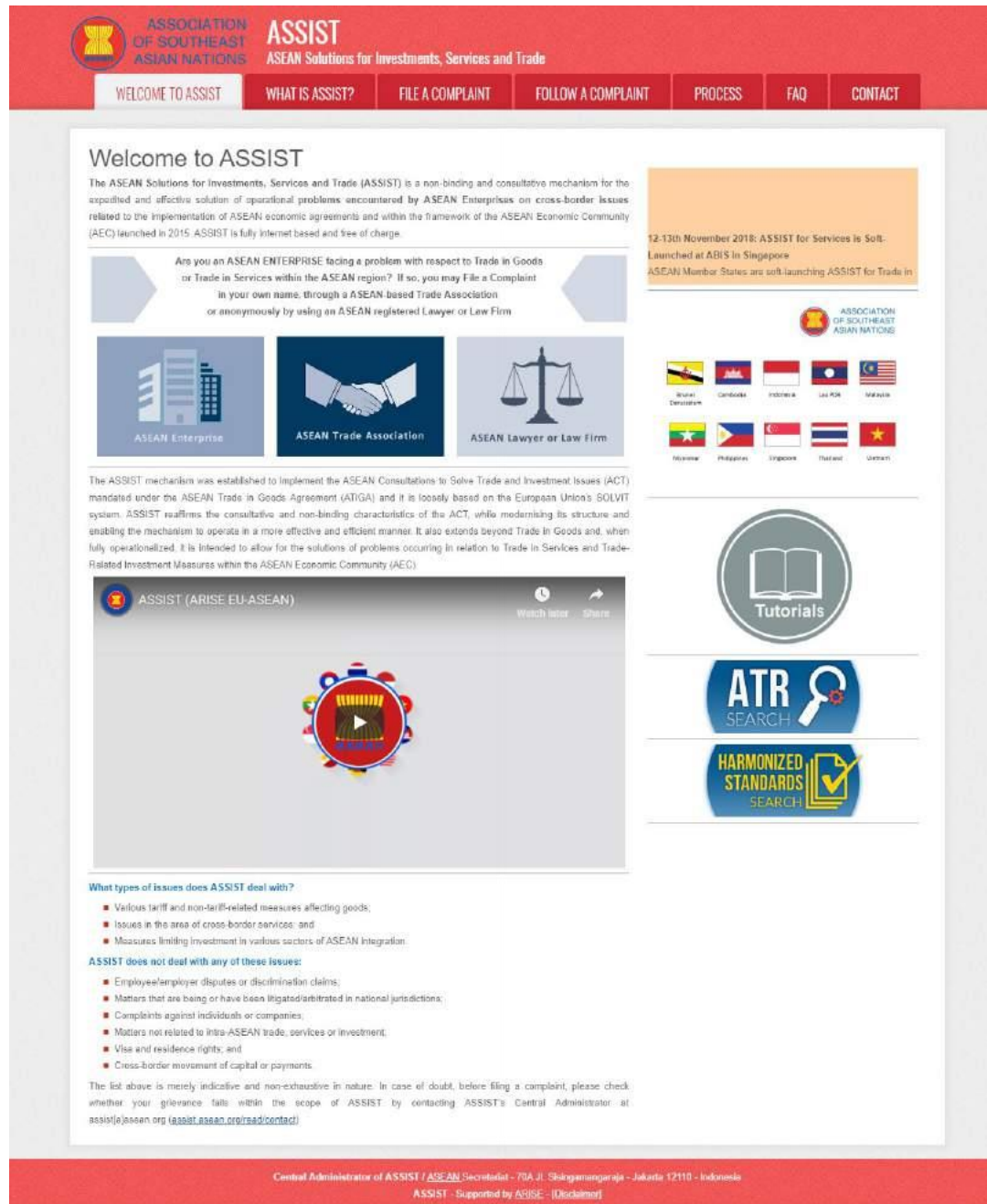
- Pemohon Pengaduan (*Complainant*) = Perusahaan ASEAN (*ASEAN Enterprise (AE)*)
- Sekretariat ASEAN = Pengelola Sistem ASSIST (*Central Administrator of ASSIST (CA)*)
- Negara Asal (*Home Country*) = Titik Kontak Asal (*Home Contact Point (HCP)*) di Negara Anggota ASEAN X (*ASEAN Member State-X*) (AMS-X)
- Negara Tujuan (*Destination Country*) = Titik Kontak Tujuan (*Destination Contact Point (DCP)*) di Negara Anggota ASEAN Y (*ASEAN Member State-Y*) (AMS-Y)

Langkah 1

BUKA SITUS WEB ASSIST ([HTTP://ASSIST.ASEAN.ORG](http://assist.asean.org))

Jika menurut Anda kasus Anda merupakan masalah yang berkaitan dengan perdagangan lintas perbatasan, Anda adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN, dan Anda menginginkan jasa konsultatif tanpa bayar dan tidak mengikat serta menerima solusi cepat dan efektif, maka bukalah tautan berikut: <http://assist.asean.org>.

Berikut adalah laman ('homepage') ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST homepage with a red header and navigation bar. The main content area is titled 'Welcome to ASSIST' and includes a description of the mechanism, a list of entities that can file a complaint (ASEAN Enterprise, ASEAN Trade Association, ASEAN Lawyer or Law Firm), and a list of ASEAN member states. There are also links to 'Tutorials', 'ATR SEARCH', and 'HARMONIZED STANDARDS SEARCH'. A video player for 'ASSIST (ARISE EU-ASEAN)' is featured in the center. The footer contains contact information for the Central Administrator of ASSIST.

Welcome to ASSIST

The ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade (ASSIST) is a non-binding and consultative mechanism for the expedited and effective solution of operational problems encountered by ASEAN Enterprises on cross-border issues related to the implementation of ASEAN economic agreements and within the framework of the ASEAN Economic Community (AEC) launched in 2015. ASSIST is fully internet based and free of charge.

Are you an ASEAN ENTERPRISE facing a problem with respect to Trade in Goods or Trade in Services within the ASEAN region? If so, you may File a Complaint in your own name, through a ASEAN-based Trade Association or anonymously by using an ASEAN registered Lawyer or Law Firm

ASEAN Enterprise **ASEAN Trade Association** **ASEAN Lawyer or Law Firm**

The ASSIST mechanism was established to implement the ASEAN Consultations to Solve Trade and Investment Issues (ACT) mandated under the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA) and it is loosely based on the European Union's SOLVIT system. ASSIST reaffirms the consultative and non-binding characteristics of the ACT, while modernising its structure and enabling the mechanism to operate in a more effective and efficient manner. It also extends beyond Trade in Goods and, when fully operationalized, it is intended to allow for the solutions of problems occurring in relation to Trade in Services and Trade-Related Investment Measures within the ASEAN Economic Community (AEC).

ASSIST (ARISE EU-ASEAN)

Watch later Share

What types of issues does ASSIST deal with?

- Various tariff and non-tariff-related measures affecting goods;
- Issues in the area of cross-border services; and
- Measures limiting investment in various sectors of ASEAN integration.

ASSIST does not deal with any of these issues:

- Employee/employer disputes or discrimination claims;
- Matters that are being or have been litigated/arbitrated in national jurisdictions;
- Complaints against individuals or companies;
- Matters not related to intra-ASEAN trade, services or investment;
- Visa and residence rights; and
- Cross-border movement of capital or payments.

The list above is merely indicative and non-exhaustive in nature. In case of doubt, before filing a complaint, please check whether your grievance falls within the scope of ASSIST by contacting ASSIST's Central Administrator at assist@asean.org (assist@asean.org) or assist@asean.org (assist@asean.org)

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisinganegara - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Jika Anda mengajukan pengaduan berdasarkan perusahaan Anda sendiri (pengaduan non-anonim), dan Anda tidak diwakili oleh asosiasi dagang yang berbasis di ASEAN, atau oleh entitas perwakilan lain pilihan Anda, seperti kamar dagang, dewan bisnis, bisnis federasi, atau pengacara atau firma hukum yang terdaftar, klik ikon Perusahaan ASEAN ('ASEAN Enterprise') pada tab 'File a Complaint'.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[FILE A COMPLAINT](#)
[FOLLOW A COMPLAINT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)

File a Complaint

Please click on the icon of choice below and fill in the required form so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields. Please note that, if you require anonymity, your complaint may be submitted by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. In this case, the representative entity shall use its business registration number from the ASEAN jurisdiction where it is incorporated.



ASEAN Enterprise

NON-ANONYMOUS



ASEAN Trade Association

ANONYMOUS



ASEAN Lawyer or Law Firm

ANONYMOUS

Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you do not receive any such communication, please verify your email and resubmit the complaint.

The Central Administrator of ASSIST may request that you resubmit your complaint if any of the information is incomplete or incorrect. Once your complaint has been accepted by the Central Administrator of ASSIST, the Destination Contact Point will be asked to respond. If the complaint is accepted by the Destination Contact Point, you will be notified of the response and, ultimately, of the proposed solution (if any). Complaints are usually addressed and a solution proposed within 40 to 60 working days maximum from the date of acceptance of the complaint by the Destination Contact Point.

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN Enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. In order to do so, please download the necessary form and submit it to the ASEAN Secretariat as specified on the form itself.

Central Administrator of ASSIST / [ASEAN Secretariat](#) - 70A Jl. Sisinganegara - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARIBE - [Disclaimer]

Ketika Anda meng-klik ikon ‘ASEAN Enterprise’, maka halaman berikut akan tampil.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[FILE A COMPLAINT](#)
[FOLLOW A COMPLAINT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)

Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise



ASEAN Enterprise

Please fill in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields.

Please note that, if you require anonymity, your complaint should be submitted instead by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. Dedicated forms are available under the respective [links](#).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

* Company Size

* Phone

* Website

* Address

* City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

* Gender ☐ Mr ☐ Mrs ☐ Ms

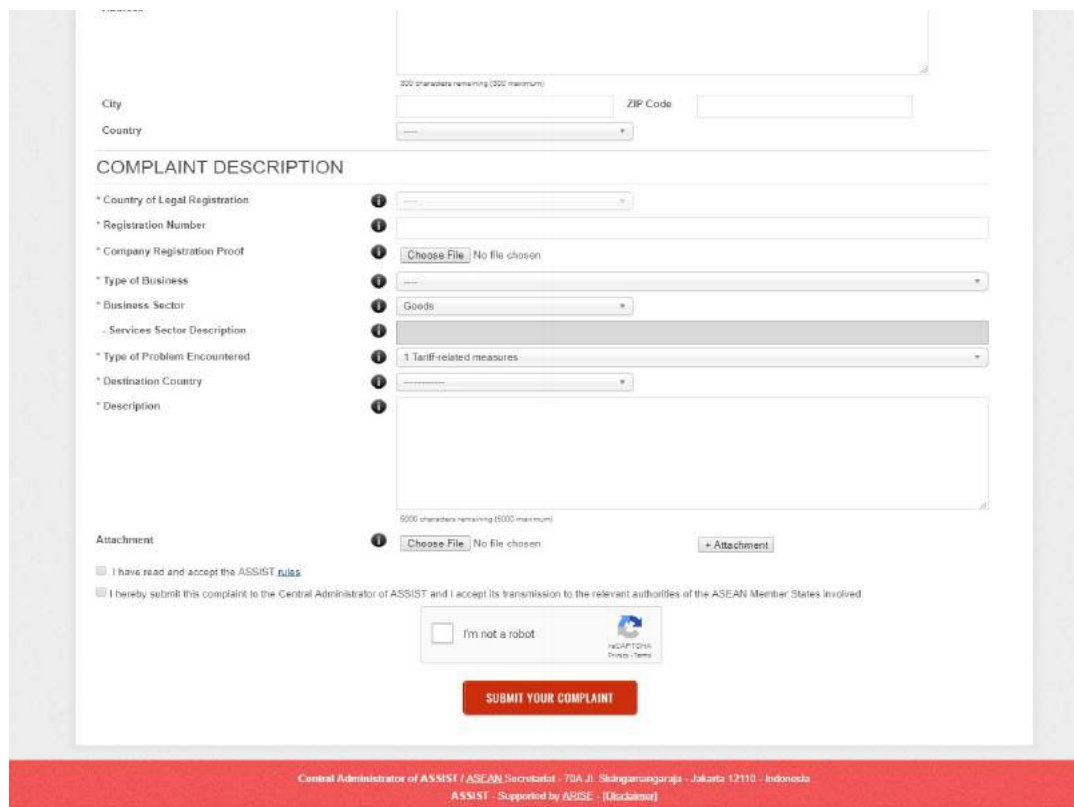
* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

* Address



City ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Company Registration Proof

* Type of Business

* Business Sector

* Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country

* Description

Attachment

☐ I have read and accept the ASSIST [rules](#)

☐ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved.

☐ I'm not a robot

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 78A Jl. Sisingarungraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ASISE - [Disclaimer]

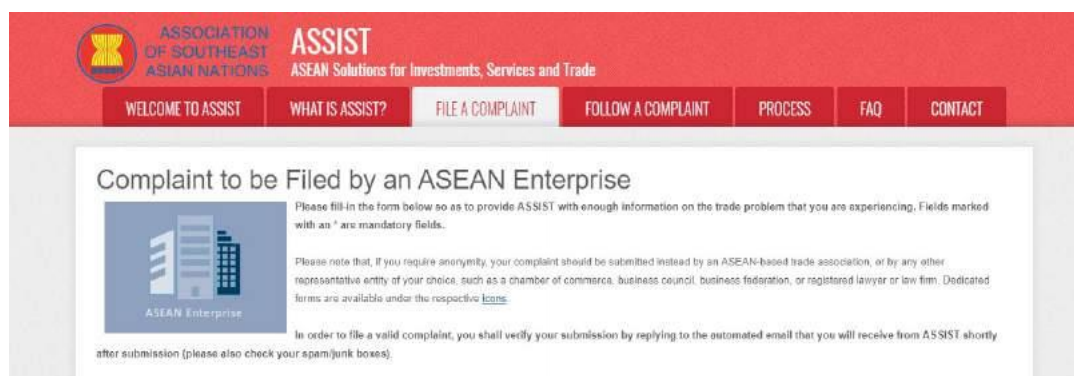
Isi formulir di atas untuk memberikan informasi yang memadai kepada ASSIST mengenai masalah perdagangan yang Anda alami. Kolom yang ditandai dengan bintang (*) wajib diisi. Jika Anda tidak yakin tentang apa yang harus diisi untuk suatu kolom, maka tersedia tombol  untuk instruksi terperinci tentang hal yang harus diisi di setiap kolom. Silakan klik tombol  untuk memastikan bahwa Anda mengisi informasi dalam formulir dengan benar.

Anda harus mengisi kolom uraian ('Description') dengan benar. CA perlu memverifikasi bahwa uraian yang diberikan dalam pengaduan cukup untuk mengidentifikasi masalah dalam konteks perjanjian subyek tertentu. Dengan demikian, aturlah dengan hati-hati pengaduan Anda beserta argumen hukum dan bukti faktual untuk membantu CA dalam memutuskan apakah pengaduan Anda akan disetujui.

Langkah
3

MENGISI FORMULIR PENGADUAN

Berikut adalah contoh formulir yang telah diisi untuk studi kasus khusus ini.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise

Please fill-in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields.

Please note that, if you require anonymity, your complaint should be submitted instead by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. Dedicated terms are available under the respective [links](#).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).



ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

Blue Sapphire Consulting Group

* Company Size

10 to 50

* Phone

+96131415

Website

www.bluesapphirecg.com

* Address

Red Sparrow Street No. 13

City V

Country X

284 characters remaining (300 maximum)

* City

City V

ZIP Code

12130

* Country

AMS-X

CONTACT PERSON

* Gender

☒ Mr
 ☐ Mrs
 ☐ Ms

* First Name

Very

* Last Name

Upset

* Phone

+96131415

* Position

Director

* Email

aseanenterprise@gmail.com

* Address

Red Sparrow Street No. 13

City V

Country X

234 characters remaining (300 maximum)

* City

City V

ZIP Code

12130

* Country

AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

AMS-X

* Registration Number

123456

* Company Registration Proof

Choose File

Simulated Comp...ing Group.pdf

* Type of Business

Service provider

* Business Sector

Services

* Services Sector Description

Consultancy

* Type of Problem Encountered

12 Other Services

* Destination Country

AMS-Y

* Description

I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis.

Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job.

Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y, through my company in AMS-X, for the... (characters remaining (3000 maximum))

Attachment

Choose File

No file chosen

+ Attachment

☒ I have read and accept the ASSIST rules

☒ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved

✓ I'm not a robot

reCAPTCHA Sign in

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sudirmanpuri - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ASEAN [Disclaimer]

Berikut adalah uraian pengaduan AE dalam studi kasus ini:

“Saya adalah direktur firma konsultansi di Negara Anggota ASEAN X (AMS-X). Saya mendapat tawaran kerja dari firma konsultansi di AMS-Y dan bermaksud untuk pindah dan tinggal di sana secara permanen.

Sesuai dengan tawaran kerja oleh perusahaan di AMS-Y, mereka memberitahukan kepada saya bahwa untuk mendapatkan ijin kerja tersebut diperlukan waktu satu bulan. Namun, prosedur ini telah memakan waktu lebih lama dan sekarang telah hampir tiga bulan AMS-Y menahan ijin kerja tersebut. Hal ini membahayakan peluang saya untuk mendapatkan pekerjaan.

11



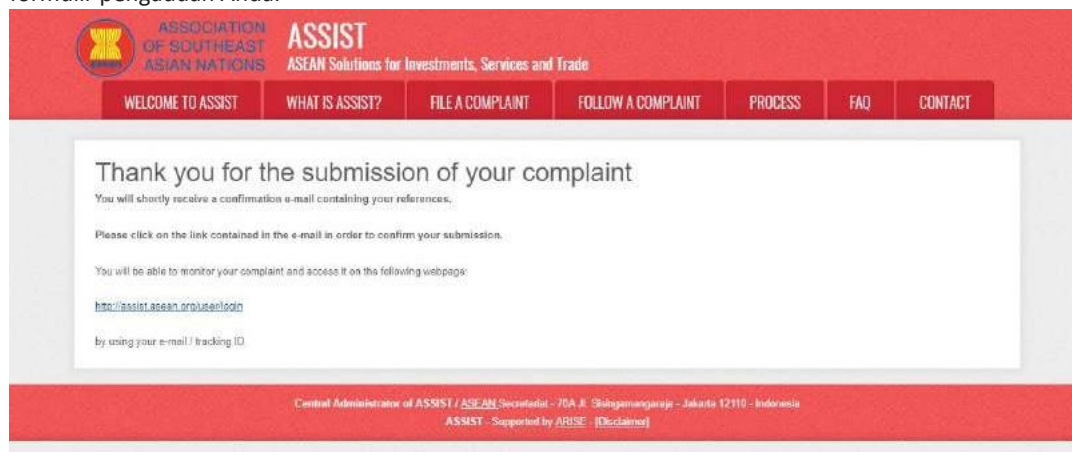
Oleh karena itu, saya ingin mengajukan pengaduan ASSIST terhadap AMS-Y, melalui perusahaan saya di AMS-X, karena telah menunda penerbitan ijin kerja saya. Dasar pengaduan saya adalah adanya Perjanjian ASEAN mengenai Perpindahan Sementara Penyedia Jasa (MNP), yang memungkinkan perpindahan orang-orang terampil secara bebas di dalam ASEAN, serta Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN mengenai Jasa. Dengan ini saya lampirkan bisnis perusahaan terdaftar saya di AMS-X sebagai persyaratan untuk mengajukan pengaduan berdasarkan ASSIST.”

Ketika pengaduan diajukan dengan meng-klik Kirimkan pengaduan Anda (*‘Submit Your Complaint’*), maka akan tampil halaman berikut pada Langkah 4:

Langkah
4

MENERIMA PEMBERITAHUAN DARI ASSIST

Segera sesuah Anda mengajukan pengaduan di situs web ASSIST, maka halaman berikut akan tampil, memberitahukan kepada Anda bahwa konfirmasi akan dikirim ke alamat email yang Anda berikan pada formulir pengaduan Anda.



Pemberitahuan di atas menunjukkan bahwa Anda harus meng-klik tautan yang diberikan dalam akun email Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan ASSIST.

Langkah
5

MENGKONFIRMASI PENGADUAN ANDA MELALUI AKUN EMAIL ANDA

- (a) Buka akun email yang Anda berikan pada formulir pengaduan. Anda akan menerima email dari ASSIST yang meminta Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan mengklik tautan yang diberikan atau dengan menyalin-menempelkan tautan itu ke browser Internet. ASSIST juga memerlukan ini untuk memberikan informasi bahwa alamat email yang Anda berikan adalah sah. Nomor pengaduan Anda juga diberikan dalam email ini. Dalam hal ini, nomor pengaduan Anda adalah **16920181030**.

Berikut adalah email yang Anda terima dari ASSIST.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #16920181030 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org>

Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Tue, Oct 30, 2018 at 1:21 P



ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Mr Very Upset**,

Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.

Please confirm your complaint **16920181030** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your Internet browser):
http://assist.asean.org/user/confirm_email

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage
<http://assist.asean.org/user/login> dengan menggunakan e-mail anda / ID Pelacakan: aseanenterprise@gmail.com / **16920181030**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Blue Sapphire Consulting Group (Type Enterprise)
 Company size : 10 to 50
 Phone : +96131415
 Website : www.bluessapphirecsg.com
 Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
 City : City V / Zip Code : 12130
 Country : **AMS-X**

Contact person : Mr Very Upset
 Phone : +96131415
 Position : Director
 Email : aseanenterprise@gmail.com
 Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
 City : City V / Zip Code : 12130
 Country : **AMS-X**

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
 Country of Legal Registration : **AMS-X**
 Legal Registration Number : 123456
 Type of Business : Service provider
 Business Sector : Services / Consultancy
 Type of problem encountered : Other Services
 Destination Country : **AMS-Y**

Description:
 I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y, through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

 Simulated_Company_Registration_of_Blue_Sapphire_Consulting_Group.pdf
50K

(b) Klik pada tautan sebagaimana diminta dalam email di atas, maka halaman berikut akan tampil.



ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[FILE A COMPLAINT](#)
[FOLLOW A COMPLAINT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)

Email/complaint confirmation valid

Thank you for having confirmed your e-mail.

Your complaint will now be reviewed by the Central Administrator of ASSIST and you shall be notified within maximum 10 working days of whether it is:

- 1) Accepted and submitted to the Destination Country; or
- 2) Incomplete and returned to you for revision; or
- 3) Rejected, if falling outside of the scope of ASSIST or not being a valid complaint.

A reason shall be provided to you in writing in case of outcomes 2) or 3) above.

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - JDA B. Salegungunjo - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ABISE - [Disclaimer]

Pemberitahuan di atas akan memberitahukan kepada Anda bahwa pengaduan Anda akan diperiksa oleh CA dan bahwa Anda akan diberitahu melalui email dalam waktu selambat-lambatnya 10 hari kerja mengenai apakah pengaduan tersebut:

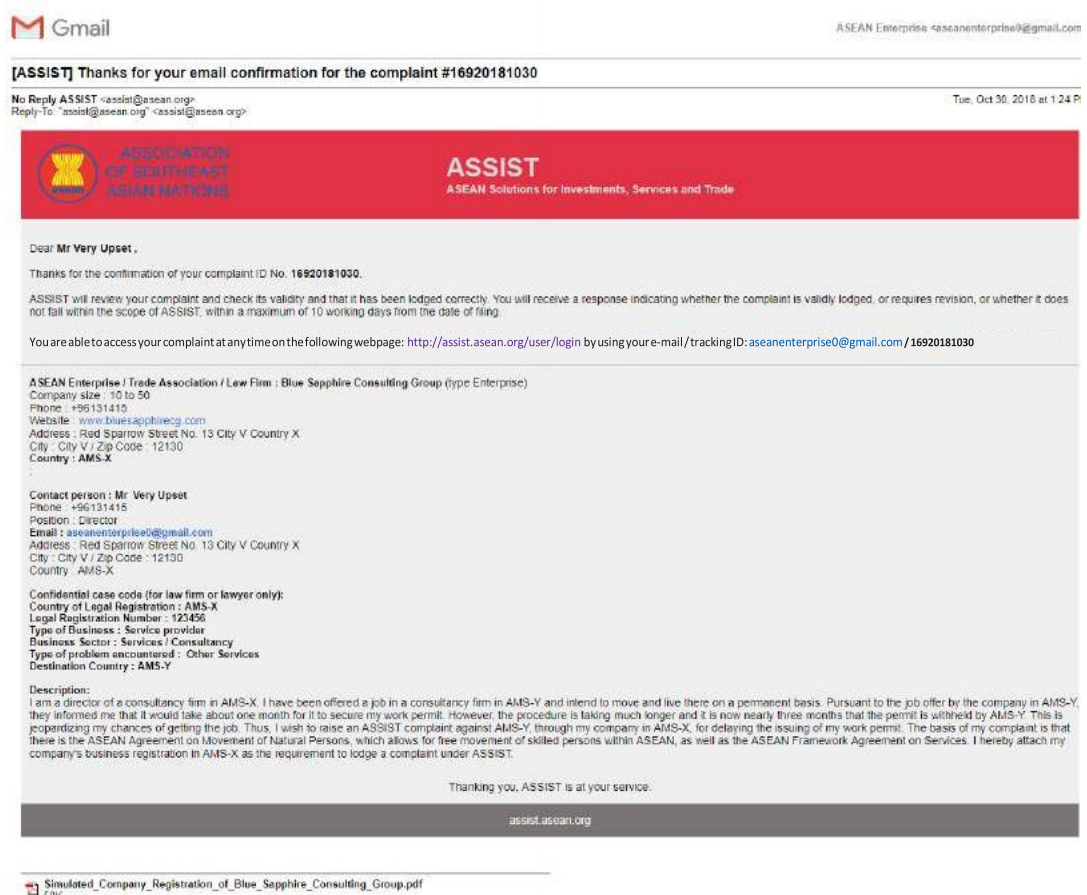
- 1) Diterima dan diserahkan kepada Negara Tujuan; atau
- 2) Tidak lengkap dan dikembalikan kepada Anda untuk direvisi; atau
- 3) Ditolak, jika tidak tercakup dalam ruang lingkup ASSIST atau merupakan pengaduan yang tidak sah.

Masuklah ke akun email Anda.

Langkah
6

MENERIMA EMAIL DARI ASSIST BAHWA ALAMAT EMAIL DAN PENGADUAN ANDA SAH

- (a) Buka akun email Anda dan Anda akan melihat email baru dari ASSIST. Email ini menunjukkan bahwa Anda telah mengonfirmasi pengaduan Anda, bahwa CA akan memeriksa keabsahannya, dan telah diajukan dalam ASSIST. ASSIST akan kembali dengan tanggapan yang menunjukkan apakah pengaduan diterima, dinyatakan tidak lengkap, atau ditolak dalam 10 hari kerja.



Sebagaimana terlihat dalam email di atas, sekarang Anda dapat memantau perkembangannya dengan meng-klik tautan yang ditunjukkan yang akan diarahkan pada tab Ikuti Pengaduan Anda pada tab 'Follow a Complaint' di bar menu pada Situs web ASSIST.



Langkah
7

MONITOR THE PROGRESS OF YOUR

- (b) Masuklah ke tautan berikut: <http://assist.asean.org/user/login> atau masuk ke tab 'Follow a Complaint' di bar menu pada situs web ASSIST. Halaman berikut akan tampil:

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email

Tracking ID

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 7DA J. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (c) Masukkan alamat email dan ID pelacakan ('Tracking ID') Anda (nomor pengaduan Anda) di kolom yang diharuskan untuk log masuk. Dalam hal ini, **Alamat Emailnya** adalah aseanenterprise0@gmail.com dan ID Pelacakannya ('Tracking ID') adalah **16920181030**.

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email

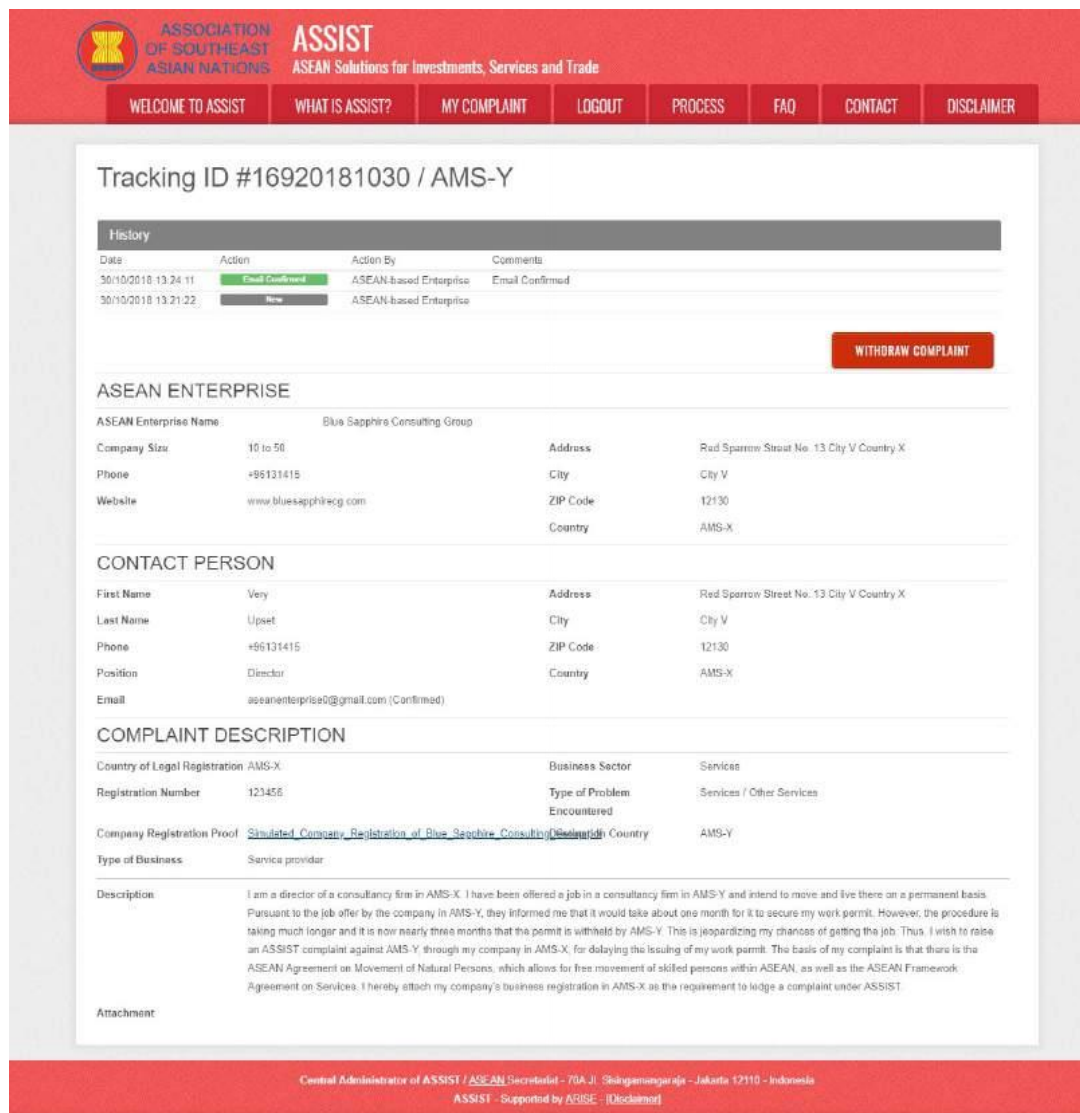
Tracking ID

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 7DA J. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Segera setelah Anda melakukan log masuk, Anda akan melihat dasbor ASSIST di mana Anda dapat memantau perkembangan pengaduan Anda.

(d) Lihat Dasbor ASSIST Anda segera setelah Anda berhasil melakukan log masuk:



Tracking ID #16920181030 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
30/10/2018 13:24:11	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
30/10/2018 13:21:22	New	ASEAN-based Enterprise	

[WITHDRAW COMPLAINT](#)

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		Blue Sapphire Consulting Group	
Company Size	10 to 50	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Phone	+66131415	City	City V
Website	www.bluesapphirecg.com	ZIP Code	12130
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Very	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Last Name	Upset	City	City V
Phone	+66131415	ZIP Code	12130
Position	Director	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem	Services / Other Services
		Encountered	
Company Registration Proof	Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting Group in Country AMS-Y		
Type of Business	Service provider		
Description	I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.		
Attachment			

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Seperti Anda lihat pada dasbor, tindakan yang diambil untuk pengaduan Anda ditunjukkan dengan jelas di dasbor Anda dan daftar ini akan diperbarui secara berkala setelah setiap tindakan diambil. Formulir pengaduan Anda yang telah Anda kirimkan, juga dapat diakses di dasbor Anda.

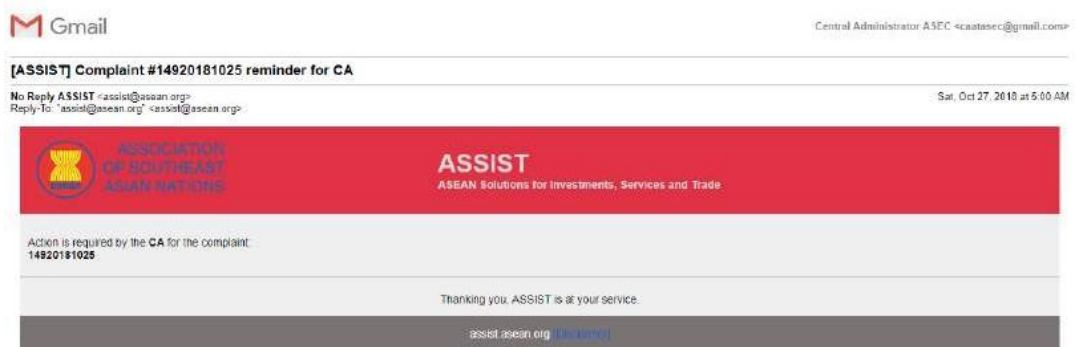
Langkah
8

**CA MEMERIKSA PENGADUAN ANDA DAN MENGIRIMKAN TANGGAPAN KE EMAIL ANDA
(MENERIMA, TIDAK LENGKAP ATAU MENOLAK)**

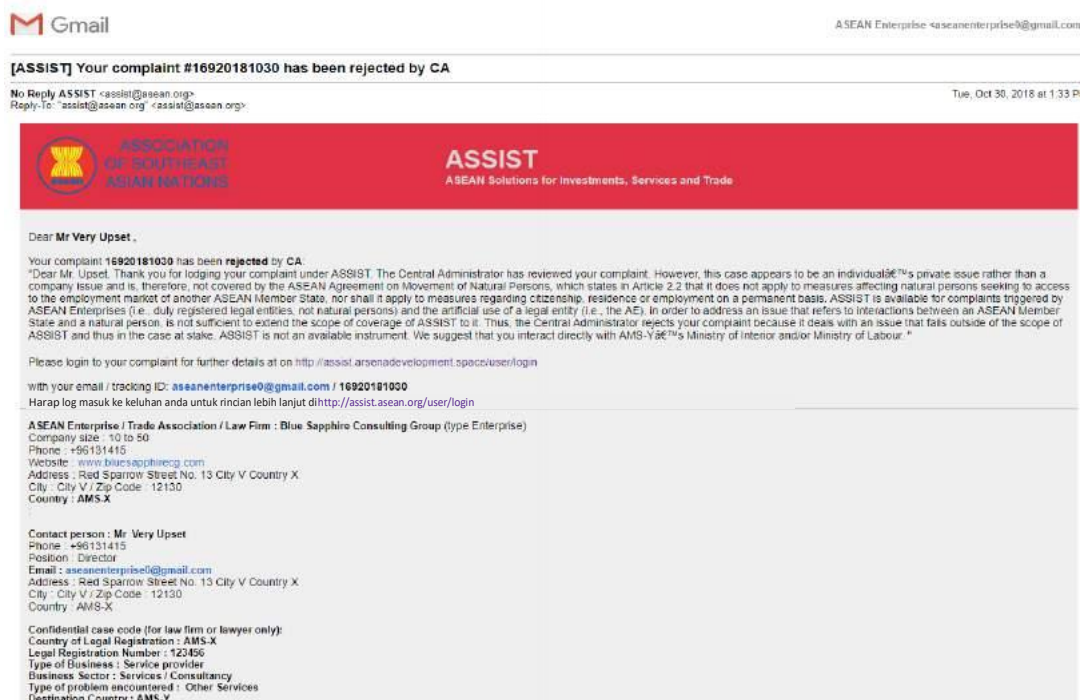
Segera setelah CA selesai memeriksa pengaduan Anda dan memutuskan baik akan menerima atau menyatakan tidak lengkap atau menolak, maka email akan dikirimkan kepada Anda, biasanya dalam 10 hari kerja sejak Anda mengajukan pengaduan.

Sementara itu, jika CA tidak mengambil tindakan apapun, maka CA akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem online ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diajukan. Sebagaimana ditunjukkan di atas, CA harus memutuskan untuk menerima, menyatakan tidak lengkap dan meminta revisi, atau menolak pengaduan dalam 10 hari kerja.

Email Pengingat ('Reminder') 1 untuk Pengelola Sistem (CA):



Periksalah email Anda secara teratur dalam waktu 10 hari setelah mengajukan pengaduan. Pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.



Description:
I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y, through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [\[Download\]](#)

Dalam hal ini, pengaduan Anda telah diperiksa dan **ditolak** oleh CA. CA menemukan bahwa kasus ini tampaknya lebih merupakan masalah pribadi perorangan daripada masalah perusahaan dan, oleh karena itu, tidak tercakup oleh Perjanjian ASEAN tentang Perpindahan Sementara Penyedia Jasa (MNP). ASSIST tersedia untuk pengaduan yang dipicu oleh Perusahaan ASEAN (yaitu, badan hukum yang terdaftar, bukan perseorangan) dan penggunaan artifisial dari badan hukum (yaitu, AE), untuk mengatasi masalah yang merujuk pada interaksi antara Negara Anggota ASEAN dan perseorangan, tidak cukup untuk memperluas cakupan lingkup ASSIST kepada hal itu.

Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja sejak pengaduan diajukan), maka ini berarti bahwa tindakan CA terlambat. CA akan menerima pengingat otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa CA perlu melakukan suatu tindakan terhadap pengaduan tersebut. CA akan menerima email di bawah ini:

Email Pengingat 2 untuk Pengelola Sistem (CA):

 Central Administrator ASECC ca.asean@gmail.com

[ASSIST] Complaint #14920181025 reminder for CA

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: <assist@asean.org> <assist@asean.org>
Sat, Oct 27, 2018 at 5:00 AM

 **ASSIST**
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the CA for the complaint:
14920181025

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [\[Download\]](#)

Langkah
9

LOG MASUK KE DASBOR ASSIST ANDA DENGAN MENGGUNAKAN EMAIL ANDA DAN ID PELACAKAN UNTUK MELIHAT TANGGAPAN SEBENARNYA DARI PENGELOLA SISTEM (CA)

Jika Anda ingin melihat tanggapan CA secara lengkap, maka Anda harus log masuk ke dasbor ASSIST Anda dengan menggunakan email dan ID pelacakan Anda sebagaimana ditunjukkan dalam Langkah 7(a) dan (b) di atas.

Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, CA telah menambahkan tindakan lain ke 'Riwayat' Anda menunjukkan bahwa CA telah "**Menolak**" pengaduan Anda.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)[WHAT IS ASSIST?](#)[FILE A COMPLAINT](#)[FOLLOW A COMPLAINT](#)[PROCESS](#)[FAQ](#)[CONTACT](#)



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[MY COMPLAINT](#)
[LOGOUT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)
[DISCLAIMER](#)

Tracking ID #16920181030 / AMS-Y

History

Date	Action	Action By	Comments
30/10/2018 13:33:22	Registered	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr. Upset, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed your complaint. However, this case appears to be an individual's private issue rather than a company issue and is, therefore, not covered by the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons. 
30/10/2018 13:24:11	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
30/10/2018 13:21:22	None	ASEAN-based Enterprise	

[WITHDRAW COMPLAINT](#)

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		Blue Sapphire Consulting Group	
Company Size	10 to 50	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Phone	+66131415	City	City V
Website	www.bluesapphirecog.com	ZIP Code	12130
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Very	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Last Name	Upset	City	City V
Phone	+66131415	ZIP Code	12130
Position	Director	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Other Services
Company Registration Proof	Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting Group		
Type of Business	Service provider	Country	AMS-Y
Description	I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work permit. However, the procedure is taking much longer and it is now nearly three months that the permit is withheld by AMS-Y. This is jeopardizing my chances of getting the job. Thus, I wish to raise an ASSIST complaint against AMS-Y through my company in AMS-X, for delaying the issuing of my work permit. The basis of my complaint is that there is the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which allows for free movement of skilled persons within ASEAN, as well as the ASEAN Framework Agreement on Services. I hereby attach my company's business registration in AMS-X as the requirement to lodge a complaint under ASSIST.		
Attachment			

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisinganrangeraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Klik pada ikon kaca pembesar dalam kolom komentar ('Comments'). Jawaban lengkap CA akan tampil sebagaimana dapat dilihat di bawah:



Dear Mr. Upset,

Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed your complaint. However, this case appears to be an individual's private issue rather than a company issue and is, therefore, not covered by the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which states in Article 2.2 that it does not apply to measures affecting natural persons seeking to access to the employment market of another ASEAN Member State, nor shall it apply to measures regarding citizenship, residence or employment on a permanent basis. ASSIST is available for complaints triggered by ASEAN Enterprises (i.e., duly registered legal entities, not natural persons) and the artificial use of a legal entity (i.e., the AE), in order to address an issue that refers to interactions between an ASEAN Member State and a natural person, is not sufficient to extend the scope of coverage of ASSIST to it.

Thus, the Central Administrator rejects your complaint because it deals with an issue that falls outside of the scope of ASSIST and thus in the case at stake, ASSIST is not an available instrument. We suggest that you interact directly with AMS-Y's Ministry of Interior and/or Ministry of Labour.

Penolakan tampaknya sah dan cukup dapat dibenarkan. ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai prosedur di mana tidak pernah ada pengaduan yang diajukan.



ASSIST

TUTORIAL LANGKAH-DEMI LANGKAH STUDI KASUS 2 (PERDAGANGAN BARANG)

Foto diperoleh dari: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

Pengaduan yang Diajukan oleh Asosiasi Dagang yang Berbasis di ASEAN atas nama Anggotanya, Perusahaan ASEAN (ASEAN Enterprise (AE)), Diterima oleh Pengelola Sistem (Central Administrator (CA)) dan Ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (Destination Contact Point (DCP)).

Deskripsi Singkat tentang Kasus: Skenario ini adalah pengaduan yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST yang telah diajukan secara sah oleh Asosiasi Dagang yang berbasis di ASEAN atas nama anggotanya, Perusahaan ASEAN (AE) (yaitu, dalam keadaan lengkap dan tercakup dalam Lingkup ASSIST). Pengaduan tersebut diajukan oleh Asosiasi Dagang yang berbasis di ASEAN karena AE ingin tetap anonim. Namun, kasus tersebut ditolak oleh Negara Tujuan karena perselisihan yang sama telah diajukan ke Organisasi Perdagangan Dunia (WTO) dalam pengaduan yang diajukan oleh negara pendaftaran AE (tempat Negara Asal) terhadap Negara Tujuan. Dalam kasus yang dipertaruhkan, penolakan oleh Negara Tujuan cukup bermotivasi dan termasuk dalam kedaulatan Negara-negara Anggota ASEAN dalam sistem ASSIST.

Pengaduan tersebut terkait dengan beberapa langkah fiskal dan bea cukai Negara Tujuan yang

memengaruhi rokok yang diekspor dari Negara Asal ke Negara Tujuan.

Langkah-langkah tersebut termasuk praktek penilaian pabean Negara Tujuan, pajak cukai, pajak kesehatan, rejim PPN, persyaratan lisensi ritel, dan jaminan impor yang dikenakan pada importir rokok. Asosiasi Dagang yang berbasis di ASEAN menuduh bahwa Negara Tujuan telah mengatur langkah-langkah ini secara parsial dan tidak masuk akal dan dengan demikian melanggar Pasal 57 Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN (*ASEAN Trade in Goods (ATIGA)*), yang memasukkan ke dalam ASEAN, mutatis mutandis, Perjanjian WTO tentang Penilaian Bea Cukai. Menurut Asosiasi Dagang yang berbasis di ASEAN, Negara Tujuan tidak menggunakan nilai transaksi sebagai dasar utama untuk penilaian pabean dan tidak berhasil memenuhi urutan metode penilaian yang diamanatkan oleh Pasal 57 ATIGA, melainkan menggunakan metode penilaian tanpa dasar dalam Perjanjian. Selain itu, Asosiasi Dagang yang berbasis di ASEAN menuduh bahwa skema lisensi ganda Negara Tujuan, yang mensyaratkan lisensi terpisah bagi para pengecer tembakau dan/atau rokok untuk menjual rokok domestik dan impor, tidak konsisten dengan Pasal 6 ATIGA, yang menggabungkan Pasal III dari Perjanjian Umum tentang Tarif dan Perdagangan (GATT) 1994, karena memberikan perlakuan yang kurang menguntungkan bagi produk impor daripada bagi produk sejenis dalam negeri.

Daftar Para Aktor dan Singkatan::

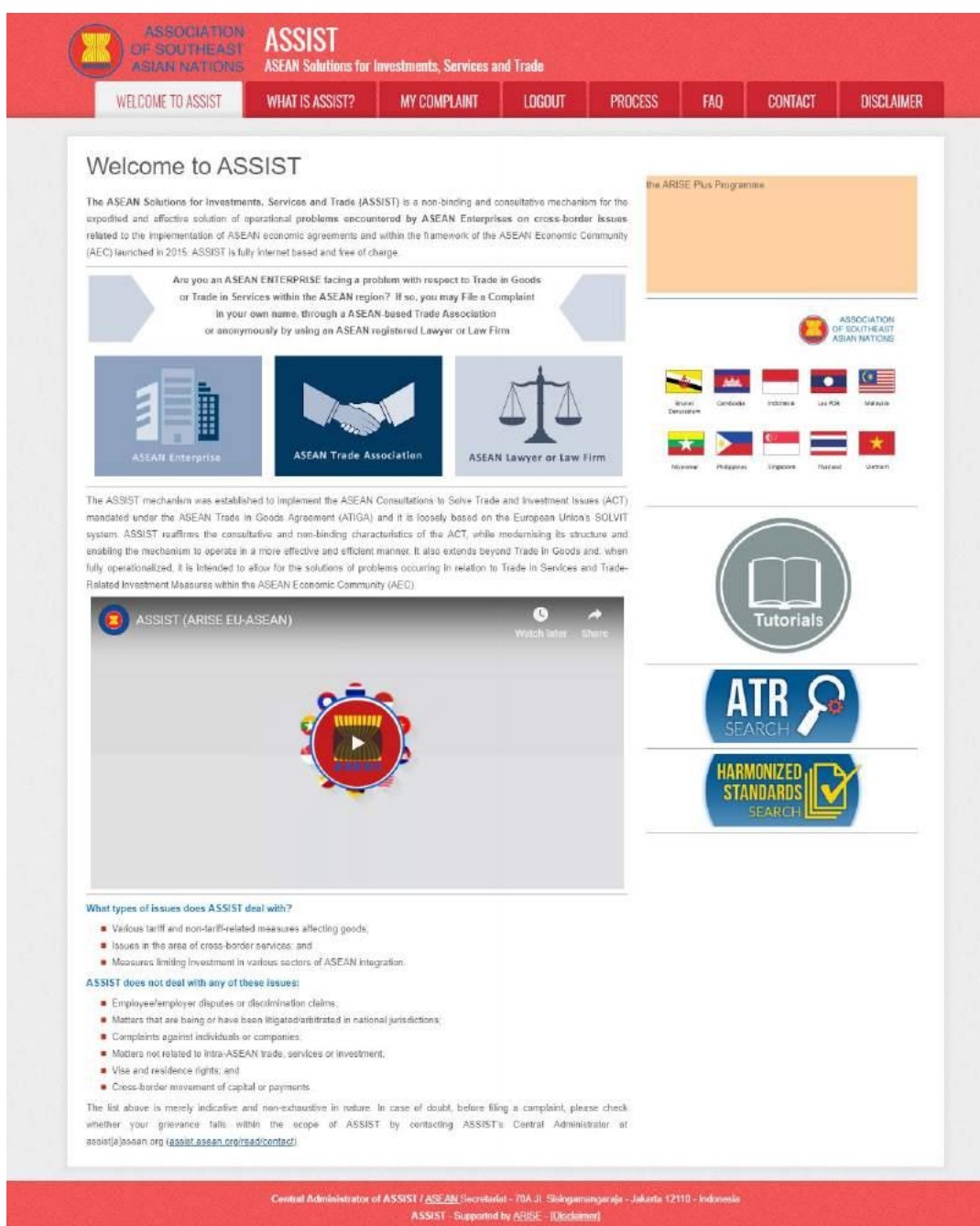
- Pemohon (*Complainant*) = Asosiasi Dagang Berbasis ASEAN (*ASEAN -Based Trade Association*)
- Sekretariat ASEAN (*ASEAN Secretariat*) = Pengelola Sistem (CA) ASSIST (*Central Administrator of ASSIST (CA)*)
- Negara Asal (*Home Country*) = Titik Kontak Asal (*Home Contact Point (HCP)*) di Negara Anggota ASEAN-X (*ASEAN Member State-X (AMS-X)*)
- Negara Tujuan (*Destination Country*) = Titik Kontak Tujuan (*Destination Contact Point (DCP)*) dalam Negara Anggota ASEAN-Y (*ASEAN Member State-Y (AMS-Y)*)
- Otoritas Nasional Terkait = *Relevant National Authorities (RA)*

LANGKAH
1

MEMBUKA SITUS WEB ASSIST (HTTP://ASSIST.ASEAN.ORG)

Jika menurut Anda kasus Anda termasuk masalah perdagangan lintas batas ASEAN, Anda adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN, dan Anda ingin mendapatkan jasa konsultasi tanpa bayar dan tidak mengikat, dan ingin menerima solusi efektif dan cepat, maka bukalah tautan berikut: <http://assist.asean.org>.

Di bawah ini adalah laman (*homepage*) ASSIST.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST | WHAT IS ASSIST? | MY COMPLAINT | LOGOUT | PROCESS | FAQ | CONTACT | DISCLAIMER

Welcome to ASSIST

The ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade (ASSIST) is a non-binding and consultative mechanism for the expedited and effective solution of operational problems encountered by ASEAN Enterprises on cross-border issues related to the implementation of ASEAN economic agreements and within the framework of the ASEAN Economic Community (AEC) launched in 2015. ASSIST is fully internet based and free of charge.

Are you an ASEAN ENTERPRISE facing a problem with respect to Trade in Goods or Trade in Services within the ASEAN region? If so, you may File a Complaint in your own name, through a ASEAN-based Trade Association or anonymously by using an ASEAN registered Lawyer or Law Firm.

ASEAN Enterprise | ASEAN Trade Association | ASEAN Lawyer or Law Firm

The ASSIST mechanism was established to implement the ASEAN Consultations to Solve Trade and Investment Issues (ACT) mandated under the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA) and it is loosely based on the European Union's SOLVIT system. ASSIST reaffirms the consultative and non-binding characteristics of the ACT, while modernising its structure and enabling the mechanism to operate in a more effective and efficient manner. It also extends beyond Trade in Goods and, when fully operationalized, it is intended to allow for the solutions of problems occurring in relation to Trade in Services and Trade-Related Investment Measures within the ASEAN Economic Community (AEC).

ASSIST (ARISE EU-ASEAN)

Watch later | Share

What types of issues does ASSIST deal with?

- Various tariff and non-tariff-related measures affecting goods;
- Issues in the area of cross-border services; and
- Measures limiting investment in various sectors of ASEAN integration.

ASSIST does not deal with any of these issues:

- Employee/employer disputes or discrimination claims;
- Matters that are being or have been litigated/arbitrated in national jurisdictions;
- Complaints against individuals or companies;
- Matters not related to intra-ASEAN trade, services or investment;
- Visa and residence rights; and
- Cross-border movement of capital or payments.

The list above is merely indicative and non-exhaustive in nature. In case of doubt, before filing a complaint, please check whether your grievance falls within the scope of ASSIST by contacting ASSIST's Central Administrator at assist@asean.org (assist.asean.org/read/contact).

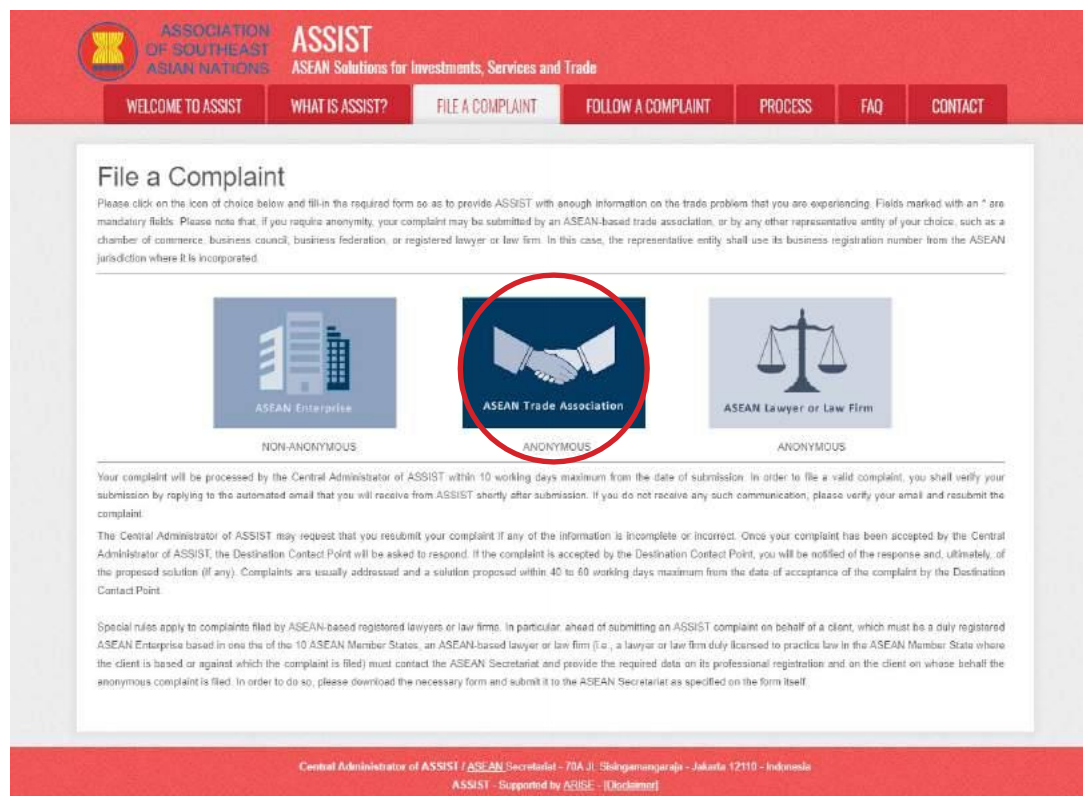
Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - (Disclaimer)

LANGKAH
2

MEMILIH TAB AJUKAN PENGADUAN 'FILE A COMPLAINT' (IKON ASOSIASI DAGANG ASEAN ('ASEAN TRADE ASSOCIATION'))

Jika Anda adalah asosiasi perdagangan yang berbasis di ASEAN yang mengajukan pengaduan atas nama salah satu atau banyak anggota Anda (secara anonim) yang sedang bermasalah dalam perdagangan yang sama, maka klik ikon 'ASEAN Trade Association' pada tab 'File a Complaint'.

Perhatikan bahwa, sebagai asosiasi perdagangan yang berbasis di ASEAN, Anda perlu mengajukan pengaduan atas nama Anda sendiri karena anggota Anda anonim. Entitas perwakilan yang berbasis di ASEAN, termasuk asosiasi perdagangan, dapat mengajukan pengaduan terhadap Negara Anggota ASEAN di mana mereka terdaftar, sejauh masalah perdagangan tersebut bersifat lintas batas.



File a Complaint

Please click on the icon of choice below and fill in the required form so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields. Please note that, if you require anonymity, your complaint may be submitted by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. In this case, the representative entity shall use its business registration number from the ASEAN jurisdiction where it is incorporated.



ASEAN Enterprise

NON-ANONYMOUS



ASEAN Trade Association

ANONYMOUS



ASEAN Lawyer or Law Firm

ANONYMOUS

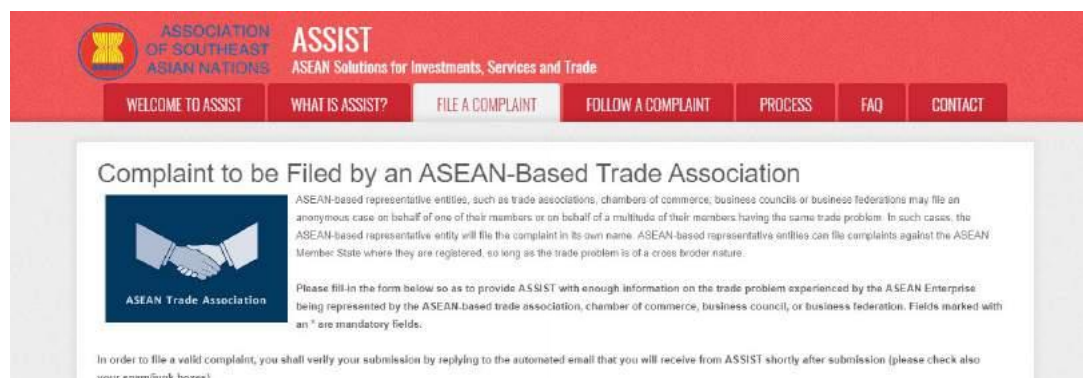
Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you do not receive any such communication, please verify your email and resubmit the complaint.

The Central Administrator of ASSIST may request that you resubmit your complaint if any of the information is incomplete or incorrect. Once your complaint has been accepted by the Central Administrator of ASSIST, the Destination Contact Point will be asked to respond. If the complaint is accepted by the Destination Contact Point, you will be notified of the response and, ultimately, of the proposed solution (if any). Complaints are usually addressed and a solution proposed within 40 to 60 working days maximum from the date of acceptance of the complaint by the Destination Contact Point.

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN Enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. In order to do so, please download the necessary form and submit it to the ASEAN Secretariat as specified on the form itself.

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Ketika Anda meng-klik ikon 'ASEAN Trade Association', maka gambar berikut akan tampil.



Complaint to be Filed by an ASEAN-Based Trade Association

ASEAN-based representative entities, such as trade associations, chambers of commerce, business councils or business federations may file an anonymous case on behalf of one of their members or on behalf of a multitude of their members having the same trade problem. In such cases, the ASEAN-based representative entity will file the complaint in its own name. ASEAN-based representative entities can file complaints against the ASEAN Member State where they are registered, so long as the trade problem is of a cross border nature.

Please fill in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem experienced by the ASEAN Enterprise being represented by the ASEAN-based trade association, chamber of commerce, business council, or business federation. Fields marked with an * are mandatory fields.

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please check also your spam/junk boxes).



ASEAN-BASED TRADE ASSOCIATION

* ASEAN-based Trade Association Name

* Phone

Website

* Address

200 characters remaining (200 maximum)

* City

ZIP Code

* Country

* ASEAN Jurisdiction where the Entity is Established

CONTACT PERSON

* Gender

☐ Mr ☐ Mrs ☐ Ms

* First Name

* Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address

300 characters remaining (300 maximum)

City

ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Entity Registration Proof

Choose File

No file chosen

* Type of Business

* Business Sector

Goods

* Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

1 Tariff-related measures

* Destination Country

* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

Choose File

No file chosen

+ Attachment

☐ I have read and accept the ASSIST [rules](#)

☐ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved

☐ I'm not a robot

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi Raya - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - (Indonesia)

Isilah formulir di atas untuk memberikan cukup informasi kepada ASSIST mengenai masalah perdagangan yang Anda alami. Kolom yang ditandai dengan bintang (*) wajib diisi. Jika Anda tidak yakin tentang apa yang harus diisi untuk suatu kolom, maka ada tombol untuk 1 instruksi terperinci tentang apa yang harus diisi untuk setiap kolom. Silakan klik tombol 1 untuk memastikan informasi yang Anda isi pada formulir benar.

Anda harus mengisi Kolom Uraian ('Description') dengan benar. CA perlu memverifikasi bahwa uraian yang diberikan dalam pengaduan cukup untuk mengidentifikasi masalah dalam konteks perjanjian subyek tertentu. Dengan demikian, harap hati-hati ketika mengatur pengaduan Anda dengan argumen hukum dan bukti faktual untuk membantu CA dalam memutuskan apakah akan menyetujui pengaduan Anda.

LANGKAH
3

MENGISI FORMULIR PENGADUAN

Di bawah ini adalah contoh formulir yang telah diisi untuk studi kasus khusus ini.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

FILE A COMPLAINT

FOLLOW A COMPLAINT

PROCESS

FAQ

CONTACT

Complaint to be Filed by an ASEAN-Based Trade Association

ASEAN-based representative entities, such as trade associations, chambers of commerce, business councils or business federations may file an anonymous case on behalf of one of their members or on behalf of a multitude of their members having the same trade problem. In such cases, the ASEAN-based representative entity will file the complaint in its own name. ASEAN-based representative entities can file complaints against the ASEAN Member State where they are registered, so long as the trade problem is of a cross border nature.

Please fill-in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem experienced by the ASEAN Enterprise being represented by the ASEAN-based trade association, chamber of commerce, business council, or business federation. Fields marked with an * are mandatory fields.

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please check also your spam/junk boxes).

ASEAN-BASED TRADE ASSOCIATION

* ASEAN-based Trade Association Name

* Phone

Website

* Address
City A Country X

* City ZIP Code

* Country

* ASEAN Jurisdiction where the Entity is Established

CONTACT PERSON

* Gender ☒ Mr ☐ Mrs ☐ Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address
City A Country X

* City ZIP Code

* Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Entity Registration Proof

* Type of Business

* Business Sector

* Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country

* Description

Attachment Attachment

☒ I have read and accept the ASSIST rules

☒ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved

☒ I'm not a robot

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Bidjaya Saragajaja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Sebagai contoh uraian pengaduan yang jelas dan ringkas, di bawah ini adalah uraian untuk studi kasus khusus ini:

“Kami adalah Asosiasi Dagang tembakau yang mewakili perusahaan tembakau yang terdaftar di AMS-X. Kami ingin mengajukan pengaduan ASSIST terhadap AMS-Y mengenai sejumlah langkah-langkah fiskal dan bea cukai AMS-Y yang memengaruhi rokok yang diekspor dari AMS-X ke AMS-Y. Langkah-langkah tersebut termasuk praktek penilaian bea cukai AMS-Y, pajak cukai, pajak kesehatan, rejim PPN, persyaratan lisensi ritel dan jaminan impor yang dikenakan pada importir rokok.

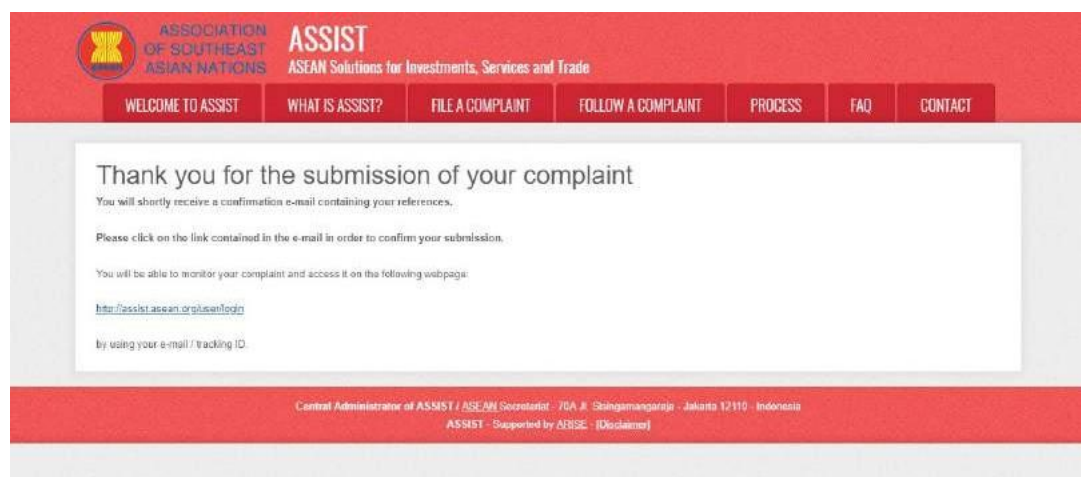
AMS-Y mengatur langkah-langkah ini secara parsial dan tidak wajar dan dengan demikian melanggar Pasal 57 Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN (ATIGA), yang menggabungkan ke dalam ASEAN, mutatis mutandis, Perjanjian Organisasi Perdagangan Dunia (WTO) tentang Penilaian Bea Cukai. AMS-Y tidak menggunakan nilai transaksi sebagai dasar utama untuk penilaian pabean dan tidak berhasil mematuhi urutan metode penilaian yang diamanatkan oleh Pasal 57 ATIGA, melainkan menggunakan metode penilaian tanpa dasar dalam Perjanjian.

Selain itu, skema lisensi ganda AMS-Y, yang mensyaratkan bahwa pengecer tembakau dan/atau rokok memiliki lisensi terpisah untuk menjual rokok domestik dan impor, tidak sesuai dengan Pasal 6 ATIGA, memasukkan Pasal III Perjanjian Umum tentang Tarif dan Perdagangan (GATT) 1994, karena memberikan perlakuan yang kurang menguntungkan untuk produk impor dibandingkan dengan produk dalam negeri yang sejenis.”

Ketika pengaduan diajukan dengan mengklik tab ‘Kirim Pengaduan Anda’, halaman berikut pada Langkah 4 akan tampil.

LANGKAH
4

MENERIMA PEMBERITAHUAN DARI ASSIST



Pemberitahuan di atas menunjukkan bahwa Anda harus mengklik tautan yang tersedia di akun email Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda ASSIST.



LANGKAH
5

MENINGKONFIRMASI PENGADUAN ANDA MELALUI AKUN EMAIL ANDA

- (a) Buka akun email yang Anda berikan dalam formulir pengaduan. Anda akan menerima email dari ASSIST yang meminta Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan mengklik tautan yang disediakan atau dengan menyalin-menempelkan tautan itu ke browser Internet. Ini juga diperlukan oleh ASSIST untuk menyampaikan konfirmasi bahwa alamat email yang Anda berikan sah. Nomor pengaduan Anda juga tersedia dalam email ini. Dalam hal ini, nomor pengaduan Anda adalah **17420181031**.

Di bawah ini adalah email yang akan Anda terima dari ASSIST.



ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #17420181031 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: 'assist@asean.org' <assist@asean.org>

Wed, Oct 31, 2018 at 11:55 A



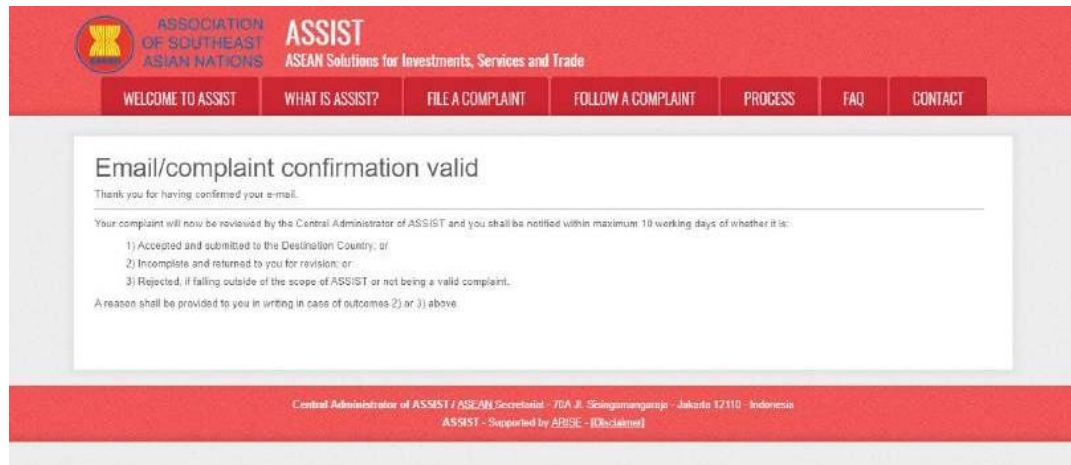
ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

2 attachments

-  Annex_2-Simulated_Fiscal_Customs_Measures_Dual_License_Scheme_of_AMS-Y21.pdf
45K
-  Annex_1-Simulated_Entity_Registration_of_ASEAN_Tobacco_Trade_Association18.pdf
45K

- (b) Klik pada tautan yang diminta dalam email di atas dan halaman berikut akan tampil.



Pemberitahuan di atas akan memberitahukan kepada Anda bahwa pengaduan Anda akan diperiksa oleh CA dan bahwa Anda akan diberitahu melalui email dalam waktu paling lambat 10 hari kerja apakah pengaduan tersebut:

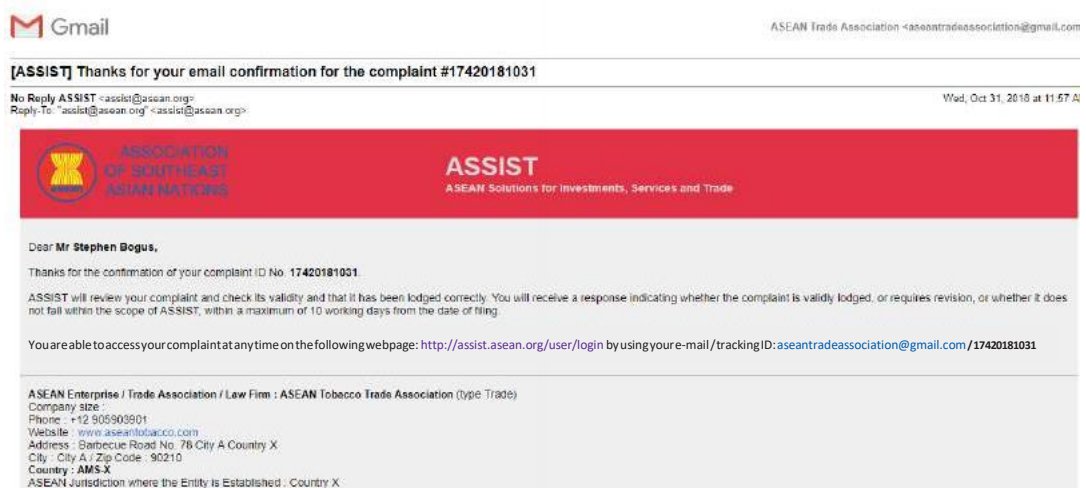
- 1) Diterima dan diserahkan ke Negara Tujuan; atau
- 2) Dinyatakan tidak lengkap dan dikembalikan kepada Anda untuk revisi; atau
- 3) Ditolak, jika tidak termasuk dalam lingkup ASSIST atau bukan merupakan pengaduan yang sah.

Buka akun email Anda.

LANGKAH
6

MENERIMA EMAIL DARI ASSIST BAHWA ALAMAT EMAIL DAN PENGADUAN ANDA SAH

Buka akun email Anda dan Anda akan melihat email baru dari ASSIST. Email ini menunjukkan bahwa Anda telah mengonfirmasi pengaduan Anda, sehingga CA akan memeriksa validitasnya, dan bahwa pengaduan tersebut telah diajukan dalam ASSIST. ASSIST akan kembali dengan tanggapan yang menunjukkan apakah pengaduan diterima, dinyatakan tidak lengkap, atau ditolak dalam 10 hari kerja.





Contact person : Mr. Stephen Bogus
Phone : +12 905903901
Position : Chairman
Email : aseantradeassociation@gmail.com
Address : Barbecue Road No. 78 City A Country X
City : City A / Zip Code : 90210
Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 131313
Type of Business : Retailer
Business Sector : Goods /
Type of problem encountered : Decreed Customs valuations
Destination Country : AMS-Y

Description:

We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Y's fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Y's customs valuation practices, excise tax, health tax, VAT regime, retail licensing requirements and import guarantees imposed upon cigarette importers. AMS-Y administers these measures in a partial and unreasonable manner and thereby violates Article 57 of the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA), which incorporates into ASEAN, mutatis mutandis, the World Trade Organization (WTO) Agreement on Customs Valuation. AMS-Y does not use transaction value as the primary basis for customs valuation as required and fails to conform to the sequence of valuation methods mandated by the Article 57 of the ATIGA, rather it uses a valuation method with no basis in the Agreement. In addition, AMS-Y's dual license scheme, which requires that tobacco and/or cigarette retailers hold separate licenses to sell domestic and imported cigarettes, is inconsistent with Article 6 of the ATIGA, incorporating Article III of the GATT 1994, because it provides less favourable treatment for imported products than for like domestic products.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

2 attachments

Annex_2-Simulated_Fiscal_Customs_Measures_Dual_License_Scheme_of_AMS-Y21.pdf
46K

Annex_1-Simulated_Entity_Registration_of_ASEAN_Tobacco_Trade_Association18.pdf
48K

Seperti ditunjukkan dalam email di atas, Anda sekarang dapat memantau perkembangan dengan mengklik tautan yang ditunjukkan yang akan diarahkan ke tab 'Follow a Complaint' pada bar menu di Situs ASSIST.

LANGKAH
7

MEMANTAU PERKEMBANGAN PENGADUAN ANDA

- (a) Buka tautan berikut: <http://assist.asean.org/user/login> atau buka tab 'Follow a Complaint' pada bar menu di Situs Web ASSIST. Halaman di bawah ini akan tampil.

- (b) Masukkan alamat email Anda dan ID pelacakan (*Tracking ID*) (nomor pengaduan Anda)) pada kolom yang disyaratkan untuk login. Dalam hal ini, **Alamat Email** adalah aseantradeassociation@gmail.com dan **ID Pelacakan** adalah **17420181031**.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

FILE A COMPLAINT

FOLLOW A COMPLAINT

PROCESS

FAQ

CONTACT

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email

Tracking ID

aseantradeassociation@gmail.com

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Salekpanunguraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by AERSE - [Disclaimer]

Segera setelah masuk, Anda akan melihat dasbor ASSIST di mana Anda dapat memantau perkembangan pengaduan Anda.

(c) Tampilan Dasbor ASSIST Anda setelah Anda berhasil login:



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

MY COMPLAINT

LOGOUT

PROCESS

FAQ

CONTACT

DISCLAIMER

Tracking ID #17420181031 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
31/10/2018 11:57:14	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
31/10/2018 11:55:41	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		ASEAN Tobacco Trade Association	
Company Size		Address	Barbecue Road No. 78 City A Country X
Phone	+12 905903901	City	City A
Website	www.aseantobacco.com	ZIP Code	90210
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Stephen	Address	Barbecue Road No. 78 City A Country X
Last Name	Bagus	City	City A
Phone	+12 905903901	ZIP Code	90210
Position	Chairman	Country	AMS-X
Email	aseantradeassociation@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	131313	Type of Problem	Goods / Deceived Customs valuations
Company Registration Proof	Annex 1- Simulated Entity Registration of ASEAN Tobacco Trade Association18.pdf		Destination Country
Type of Business	Retailer		AMS-Y

Description	We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Y's fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Y's customs valuation practices, excise tax, health tax, VAT regime, retail licensing requirements and import guarantees imposed upon cigarette importers. AMS-Y administers these measures in a partial and unreasonable manner and thereby violates Article 57 of the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA), which incorporates into ASEAN, mutatis mutandis, the World Trade Organization (WTO) Agreement on Customs Valuation. AMS-Y does not use transaction value as the primary basis for customs valuation as required and fails to conform to the sequence of valuation methods mandated by the Article 57 of the ATIGA, rather it uses a valuation method with no basis in the Agreement. In addition, AMS-Y's dual license scheme, which requires that tobacco and/or cigarette retailers hold separate licenses to sell domestic and imported cigarettes, is inconsistent with Article 6 of the ATIGA, incorporating Article III of the GATT 1994, because it provides less favourable treatment for imported products than for like domestic products.
Attachment	Annex 2-Simulated Fiscal Customs Measure Dual License Scheme of AMS-Y21.pdf

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - PDA-Jl. Sisinganegara - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - (Disclaimer)

Seperti dapat Anda lihat di dasbor, tindakan yang diambil untuk pengaduan Anda ditunjukkan dengan jelas di dasbor Anda dan daftar ini akan diperbarui secara berkala setelah tiap tindakan diambil. Formulir pengaduan Anda yang telah Anda kirimkan, juga dapat diakses di dasbor Anda.

LANGKAH

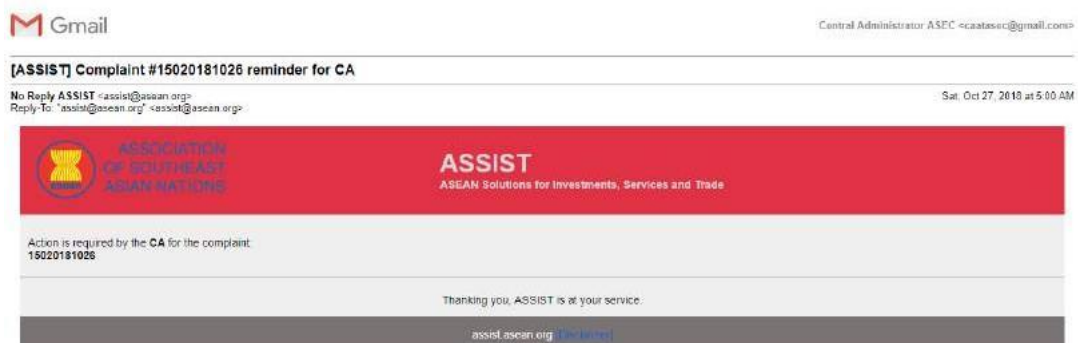
8

CA MEMERIKSA PENGADUAN ANDA DAN MENGIRIMKAN TANGGAPAN KE EMAIL ANDA (MENERIMA, MENYATAKAN KURANG LENGKAP, ATAU MENOLAK)

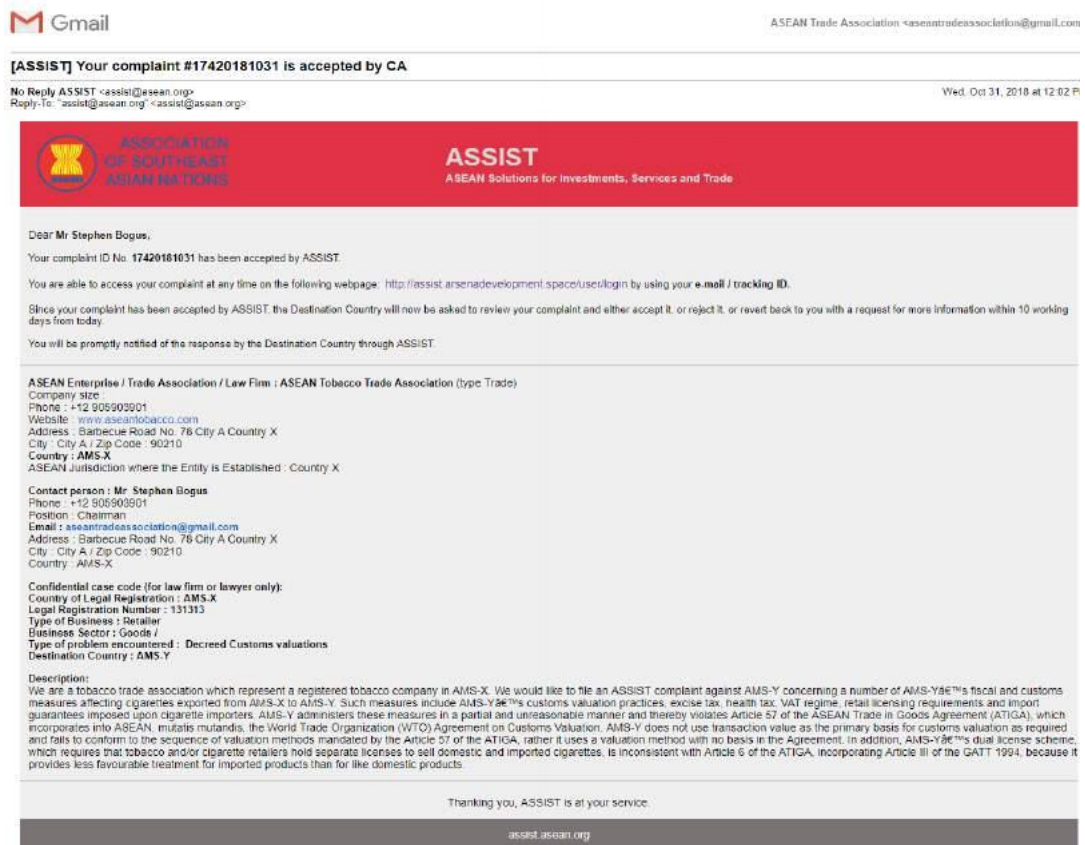
Setelah CA selesai memeriksa pengaduan Anda dan memutuskan apakah akan menerima/menyatakan tidak lengkap/menolak, email akan dikirimkan kepada Anda biasanya dalam 10 hari kerja sejak Anda mengajukan pengaduan.

Jika untuk sementara waktu CA tidak mengambil tindakan apapun, maka CA akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem daring (online) ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diajukan. Sebagaimana ditunjukkan di atas, CA harus memutuskan untuk menerima, menyatakan tidak lengkap dan meminta revisi, atau menolak pengaduan dalam 10 hari kerja.

Email pengingat (Reminder) 1 untuk Pengelola Sistem (CA):



Periksalah akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja setelah mengajukan pengaduan Anda. Pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.

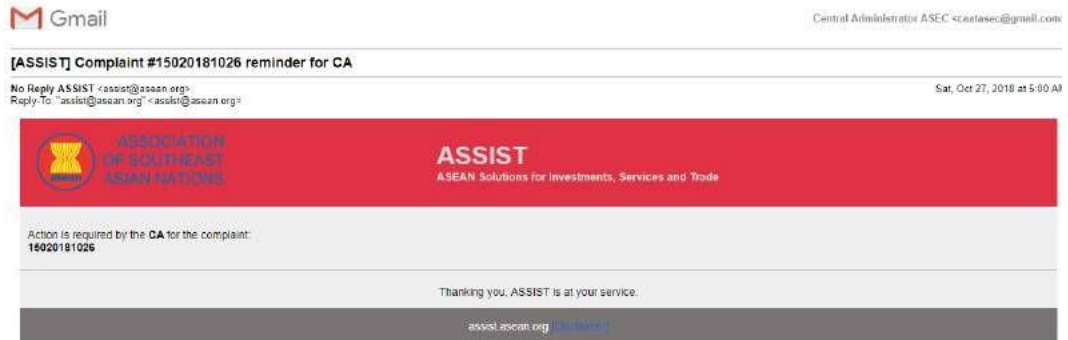


Dalam hal ini, email di atas menunjukkan bahwa pengaduan Anda telah **diterima** oleh CA. Email tersebut juga memberitahu Anda bahwa pengaduan Anda sekarang akan dikirim ke Titik Kontak Tujuan (DCP), yang adalah badan pemerintah (Titik Kontak Utama (Focal Point) ASSIST di AMS-Y di mana Anda menghadapi masalah perdagangan dan di mana pengaduan Anda diarahkan dan dicarikan penyelesaiannya. DCP di AMS-Y akan diberikan 10 hari kerja untuk memeriksa pengaduan Anda dan menerima, menolak atau kembali kepada Anda dengan permintaan informasi lebih lanjut. Ini dimaksudkan untuk memberi waktu kepada DCP untuk memeriksa rincian pengaduan, dan berkonsultasi seperlunya dengan otoritas nasional terkait.

Titik Kontak Asal (HCP), yang merupakan badan pemerintah (Titik Kontak Utama ASSIST (Focal Point)) di AMS-X (negara asal Anda) juga telah diberitahu akan pengajuan pengaduan Anda.

Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja sejak pengaduan diajukan), maka ini berarti bahwa CA terlambat melakukan tindakan. CA akan menerima pengingat otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa CA harus melakukan suatu tindakan atas pengaduan tersebut. CA akan menerima email di bawah ini:

Email Pengingat (Reminder) 2 untuk Pengelola Sistem (CA):

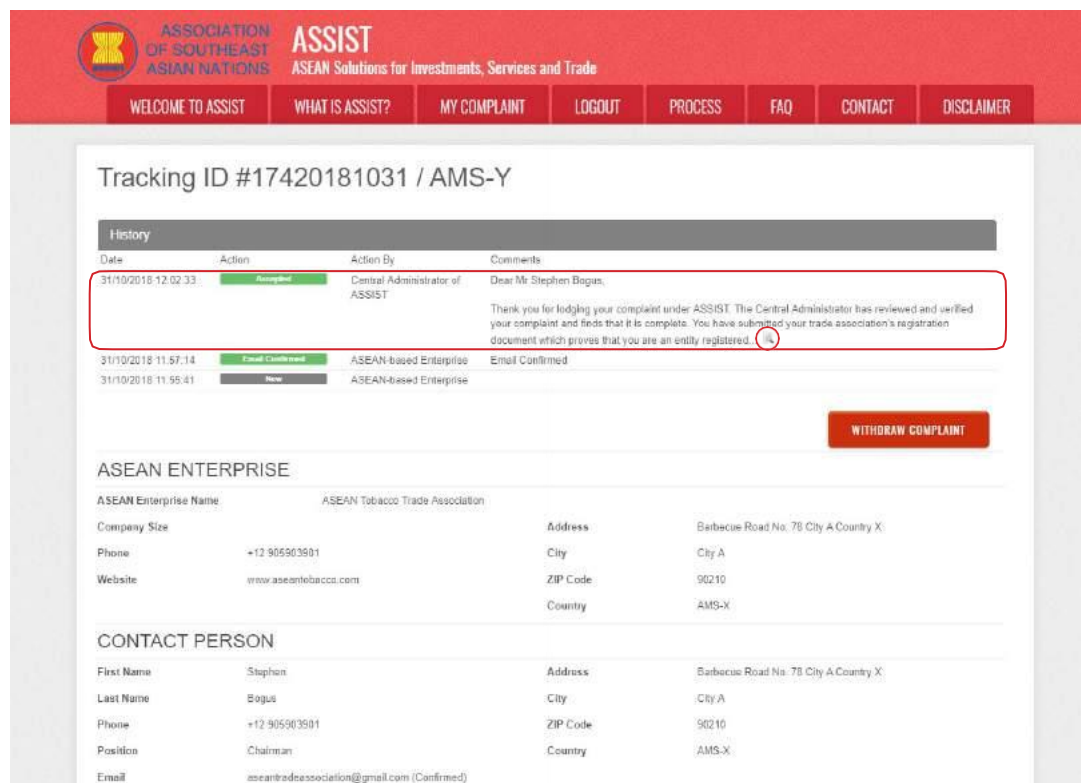


LANGKAH
9

LOG MASUK KE DASBOR ASSIST ANDA MELALUI EMAIL DAN ID PELACAKAN ANDA UNTUK MENGETAHUI TANGGAPAN SEBENARNYA DARI CA

Jika Anda ingin melihat tanggapan CA secara lengkap, maka Anda harus login ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan seperti ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan (b) di atas.

Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat'/'History' Anda menunjukkan bahwa CA telah "**Menerima**" pengaduan Anda.



Tracking ID #17420181031 / AMS-Y

Date	Action	Action By	Comments
31/10/2018 12:02:33	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Stephen Bagus, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your trade association's registration document which proves that you are an entity registered.
31/10/2018 11:57:14	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
31/10/2018 11:55:41	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		ASEAN Tobacco Trade Association	
Company Size		Address	Barbecue Road No. 78 City A Country X
Phone	+12 905903501	City	City A
Website	www.aseantobacco.com	ZIP Code	90210
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name		Stephen	
Last Name	Bagus	Address	Barbecue Road No. 78 City A Country X
Phone	+12 905903501	City	City A
Position	Chairman	ZIP Code	90210
Email	aseantredassociation@gmail.com (Confirmed)	Country	AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION		
Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector
Registration Number	131313	Type of Problem
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Entry Registration of ASEAN Tobacco Trade Association18.pdf	Goods / Detected Customs valuations
Type of Business	Retailer	Destination Country
Description	We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Y's fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Y's customs valuation practices, excise tax, health tax, VAT regime, retail licensing requirements and import guarantees imposed upon cigarette importers. AMS-Y administers these measures in a partial and unreasonable manner and thereby violates Article 57 of the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA), which incorporates into ASEAN, mutatis mutandis, the World Trade Organization (WTO) Agreement on Customs Valuation. AMS-Y does not use transaction value as the primary basis for customs valuation as required and fails to conform to the sequence of valuation methods mandated by the Article 57 of the ATIGA, rather it uses a valuation method with no basis in the Agreement. In addition, AMS-Y's dual license scheme, which requires that tobacco and/or cigarette retailers hold separate licenses to sell domestic and imported cigarettes, is inconsistent with Article 6 of the ATIGA, incorporating Article III of the GATT 1994, because it provides less favourable treatment for imported products than for like domestic products.	
Attachment	Annex 2-Simulated Fiscal Customs Measures Dual License Scheme of AMS-Y21.pdf	

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by AISE - [Disclaimer]

Klik ikon kaca pembesar di kolom komentar. Tanggapan CA secara lengkap akan tampil, seperti terlihat di bawah ini:

Dear Mr Stephen Bogus,

Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your trade association's registration document which proves that you are an entity registered in AMS-X and you have also provided us with a copy of the AMS-Y fiscal and customs measures that are in violation of Article 57 of ATIGA, mutatis mutanda, the WTO Agreement on Customs Valuation as well as a detailed explanation of the AMS-Y dual license scheme on domestic and imported cigarettes sale, which is inconsistent with Article 6 of the ATIGA, incorporating Article III of the GATT 1994.

Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.

We will forward your complaint to AMS-Y (Destination Contact Point). The Destination Contact Point will review your complaint and consult with the relevant national authorities, and will revert with a response within 10 working days on whether it has accepted or rejected your complaint.

You may monitor the progress on the handling of the complaint by login to your ASSIST Dashboard by using your Email/Tracking ID.

Seperti diberitahukan di Langkah 8, setelah CA menerima pengaduan, maka pengaduan akan dikirim ke Titik Kontak Tujuan (DCP) di AMS-Y di mana Anda menghadapi masalah perdagangan. DCP di AMS-Y akan diberikan 10 hari kerja untuk memeriksa pengaduan Anda dan menerima atau menolaknya. Ini dimaksudkan untuk memberi waktu bagi DCP untuk memeriksa rincian pengaduan, dan berkonsultasi seperlunya dengan otoritas nasional terkait. Setelah DCP menanggapi, maka email dari ASSIST akan dikirimkan kepada Anda untuk memberitahukan kepada Anda apakah DCP di AMS-Y telah menerima atau menolak pengaduan Anda.

Periksa akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja setelah menerima tanggapan dari CA bahwa pengaduan Anda diterima. Pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.

LANGKAH
10

**MENERIMA EMAIL PEMBERITAHUAN DARI ASSIST BAHWA AMS-Y TELAH MEMBERIKAN
TANGGAPAN ATAS PENGADUAN ANDA DAN CA TELAH MENERIMANYA**

- (a) Buka akun email Anda. Anda akan menerima email baru dari ASSIST yang menunjukkan tanggapan terhadap pengaduan Anda dari DCP. Dalam hal ini, pengaduan Anda telah **ditolak** oleh DCP (AMS-Y)



ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #17420181031 complaint

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: <assist@asean.org> <assist@asean.org>

Wed, Oct 31, 2018 at 6:06 PM



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Stephen Bogus,

The response for your complaint **17420181031** is ready.

"The complainant's case is the same that AMS-X had brought against AMS-Y under the WTO dispute settlement mechanism. In fact, on 29 September 2008, AMS-X had requested the establishment of a panel to resolve a dispute that challenged exactly the same customs valuation regime of AMS-Y as it applied to imported cigarettes. At its meeting on 17 November 2008, the WTO Dispute Settlement Body (DSB) had established a panel, which circulated its report to the Members on 15 November 2010. On 22 February 2011, AMS-Y notified the DSB of its decision to appeal to the Appellate Body certain issues of law and legal interpretation covered in the panel report. On 17 June 2011, the Appellate Body report was circulated to Members and, at its meeting on 15 July 2011, the DSB adopted the Appellate Body report and the panel report, as modified by the Appellate Body report. On 11 August 2011, AMS-Y informed the DSB that it intended to implement the recommendations and rulings of the DSB in line with its WTO obligations and that it would need a reasonable period of time to do so. On 23 September 2011, AMS-X and AMS-Y informed the DSB that they had mutually agreed on the reasonable period of time for AMS-Y to comply with the recommendations and rulings of the DSB. At a DSB meeting on 28 January 2013, AMS-Y reported that it had completed the final outstanding steps in its implementation process. However, AMS-X did not agree that AMS-Y had fully implemented the DSB's recommendations and rulings. At the DSB meeting of 27 February 2013, AMS-X expressed concern that it had not been informed of any progress toward resolving the remaining WTO-inconsistencies and added that it would take appropriate steps shortly. At the DSB meeting on 18 June 2014, AMS-Y reported that it did not have to take any further action to implement the DSB's recommendations and rulings. AMS-X disagreed and was of the view that AMS-Y had failed to comply. Although there has not been an agreement between AMS-X and AMS-Y on whether the WTO dispute was actually resolved, the complaint lodged through ASSIST is one that AMS-Y rightfully considers as already addressed within the WTO framework, including in light of the ASEAN obligations that the complainant had referred to in its ASSIST complaint. Thus, AMS-Y rejects this complaint under ASSIST."

You can also check the status of your complaint online at <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail/tracking ID.

Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

Yes / No

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ASEAN Tobacco Trade Association (type: Trade)
Company size :
Phone : +12 905903901
Website : www.aseantobacco.com
Address : Barbecue Road No. 78 City A Country X
City : City A / Zip Code : 90210
Country : AMS-X
ASEAN Jurisdiction where the Entity is Established : Country X

Contact person : Mr Stephen Bogus
Phone : +12 905903901
Position : Chairman
Email : aseantradeassociation@gmail.com
Address : Barbecue Road No. 78 City A Country X
City : City A / Zip Code : 90210
Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 131313
Type of Business : Retailer
Business Sector : Goods /
Type of problem encountered : Decreed Customs valuations
Destination Country : AMS-Y

Description:
We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Y's fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Y's customs valuation practices, excise tax, health tax, VAT regime, retail licensing requirements and import guarantees imposed upon cigarette importers. AMS-Y administers these measures in a partial and unreasonable manner and thereby violates Article 67 of the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA), which incorporates into ASEAN, multilateral, the World Trade Organization (WTO) Agreement on Customs Valuation. AMS-Y does not use transaction value as the primary basis for customs valuation as required and fails to conform to the sequence of valuation methods mandated by the Article 57 of the ATIGA, rather it uses a valuation method with no basis in the Agreement. In addition, AMS-Y's dual license scheme, which requires that tobacco and/or cigarette retailers hold separate licenses to sell domestic and imported cigarettes, is inconsistent with Article 6 of the ATIGA, incorporating Article III of the GATT 1994, because it provides less favourable treatment for imported products than for like domestic products.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Dalam hal pengaduan Anda diterima oleh DCP, prosesnya akan sedikit berbeda. Dalam 10 hari kerja setelah Anda menerima tanggapan dari CA bahwa pengaduan Anda diterima, Anda akan menerima email yang memberitahukan bahwa pengaduan Anda telah diterima oleh DCP di AMS-Y dan bahwa DCP akan berkoordinasi dengan otoritas nasional yang kompeten atau Otoritas Penanggung Jawab. (RA) untuk menganalisis pengaduan Anda secara rinci.

Setelah RA menyelesaikan upaya mereka, DCP harus memeriksa solusi dan memberikannya kepada CA dalam waktu 40 hari kerja sejak tanggal penerimaan oleh DCP. Dengan demikian, untuk memenuhi tenggat waktu ini, DCP harus menetapkan batas waktu agar RA dapat menemukan solusi. DCP bertanggung jawab untuk memberitahu CA tentang segala perubahan yang berkaitan

dengan jangka waktu di antaranya dan otoritas nasional.

CA dapat memperpanjang batas waktu hingga 20 hari kerja atas permintaan DCP. Sistem akan secara otomatis memberitahu ketika tenggat waktu semakin dekat (mis., biasanya, 10 hari kalender sebelum jarak waktu). Jika DCP tidak memenuhi tenggat waktu untuk mengirim solusi ke CA, sistem online akan memberitahu CA untuk menindaklanjuti dengan DCP.

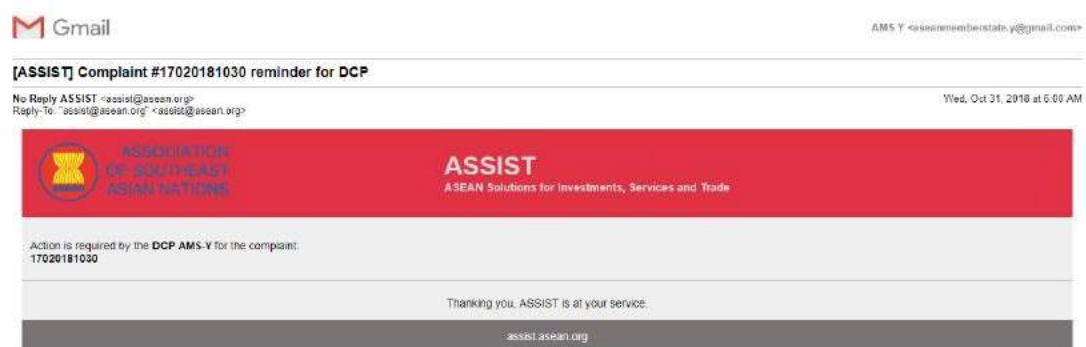
Kemudian Anda akan menerima pemberitahuan email kedua dari ASSIST bahwa DCP atau AMS-Y mengajukan solusi dan diterima oleh CA.

Namun, dalam kasus seperti ini, di mana pengaduan **"Ditolak"** oleh DCP, Anda mungkin tidak akan menerima email dari ASSIST dalam tenggat waktu 10 hari kerja. Penolakan dan alasan penolakan oleh DCP hanya akan dikirim ke CA melalui ASSIST dalam 10 hari kerja. CA kemudian akan memeriksa kecukupan bahasa dan informasinya dalam 5 hari kerja sejak CA menerima email penolakan oleh DCP tersebut.

Jika CA menerima alasan penolakan, maka tanggapan yang telah diperiksa dan disetujui oleh CA akan dikirim ke email Anda, seperti di atas. Jika CA kecewa terhadap alasan penolakan DCP tersebut, maka sistem ASSIST memungkinkan CA untuk meminta DCP memperbaiki penolakan. Namun, opsi CA ini tidak memiliki nilai mengikat pada DCP, dan jika dalam waktu 5 hari kerja tidak ada tanggapan, maka sistem online akan secara otomatis mengedarkan penolakan tersebut kepada pemohon pengaduan.

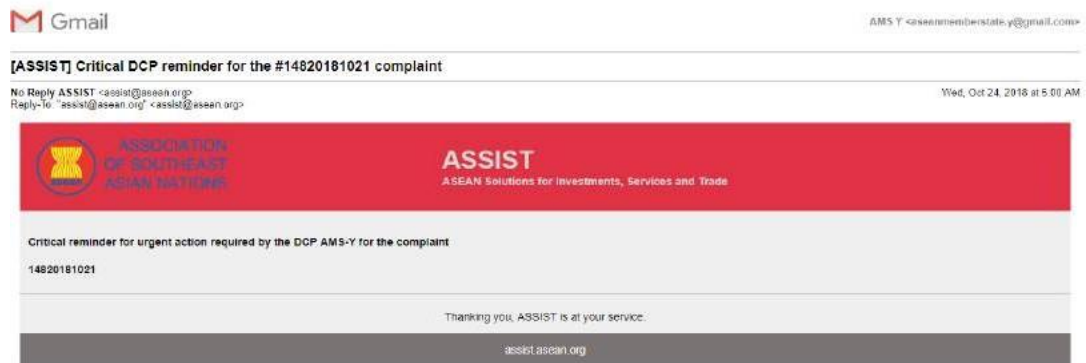
Jika untuk sementara waktu DCP tidak mengambil tindakan apapun, maka DCP akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem online ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diterima oleh CA. Seperti ditunjukkan di atas, DCP harus memutuskan untuk menerima atau menolak pengaduan dalam waktu 10 hari kerja sejak CA menerima pengaduan tersebut.

Email Pengingat 1 untuk Titik Kontak Tujuan (DCP):

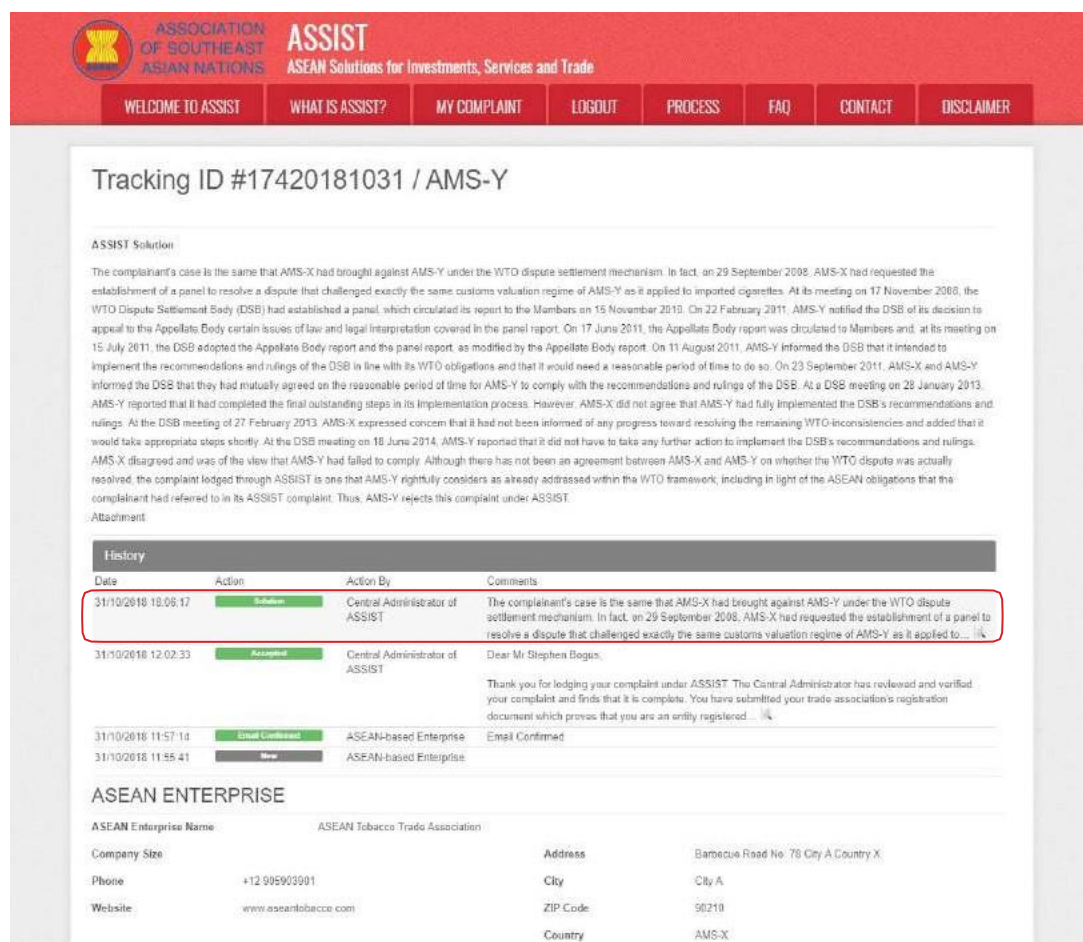


Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST tentang tanggapan DCP dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja) setelah pengaduan diterima oleh CA, maka ini berarti bahwa tindakan DCP terlambat. DCP akan menerima pengingat otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa DCP harus melakukan suatu tindakan atas pengaduan tersebut.

Email Pengingat 2 untuk Titik Kontak Tujuan (DCP):



- (b) Login ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda sebagaimana ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan (b) di atas. Tampilan dasbor lengkap Anda dapat dilihat di bawah ini. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda menunjukkan bahwa solusi untuk pengaduan Anda telah diajukan. Solusi atau tanggapan lengkap ASSIST dari DCP, yang telah diterima oleh CA, juga diberikan di alinea pertama dasbor Anda.



The dashboard shows the tracking ID #17420181031 / AMS-Y. It includes a section for the ASSIST Solution, a History table, and an ASEAN ENTERPRISE section.

ASSIST Solution

The complainant's case is the same that AMS-X had brought against AMS-Y under the WTO dispute settlement mechanism. In fact, on 29 September 2008, AMS-X had requested the establishment of a panel to resolve a dispute that challenged exactly the same customs valuation regime of AMS-Y as it applied to imported cigarettes. At its meeting on 17 November 2008, the WTO Dispute Settlement Body (DSB) had established a panel, which circulated its report to the Members on 15 November 2010. On 22 February 2011, AMS-Y notified the DSB of its decision to appeal to the Appellate Body certain issues of law and legal interpretation covered in the panel report. On 17 June 2011, the Appellate Body report was circulated to Members and, at its meeting on 15 July 2011, the DSB adopted the Appellate Body report and the panel report, as modified by the Appellate Body report. On 11 August 2011, AMS-Y informed the DSB that it intended to implement the recommendations and rulings of the DSB in line with its WTO obligations and that it would need a reasonable period of time to do so. On 23 September 2011, AMS-X and AMS-Y informed the DSB that they had mutually agreed on the reasonable period of time for AMS-Y to comply with the recommendations and rulings of the DSB. At a DSB meeting on 28 January 2013, AMS-Y reported that it had completed the final outstanding steps in its implementation process. However, AMS-X did not agree that AMS-Y had fully implemented the DSB's recommendations and rulings. At the DSB meeting of 27 February 2013, AMS-X expressed concern that it had not been informed of any progress toward resolving the remaining WTO inconsistencies and added that it would take appropriate steps shortly. At the DSB meeting on 18 June 2014, AMS-Y reported that it did not have to take any further action to implement the DSB's recommendations and rulings. AMS-X disagreed and was of the view that AMS-Y had failed to comply. Although there has not been an agreement between AMS-X and AMS-Y on whether the WTO dispute was actually resolved, the complaint lodged through ASSIST is one that AMS-Y rightfully considers as already addressed within the WTO framework, including in light of the ASEAN obligations that the complainant had referred to in its ASSIST complaint. Thus, AMS-Y rejects this complaint under ASSIST.

Attachment

History

Date	Action	Action By	Comments
31/10/2018 18:06:17	Solution	Central Administrator of ASSIST	The complainant's case is the same that AMS-X had brought against AMS-Y under the WTO dispute settlement mechanism. In fact, on 29 September 2008, AMS-X had requested the establishment of a panel to resolve a dispute that challenged exactly the same customs valuation regime of AMS-Y as it applied to...
31/10/2018 12:02:33	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Stephen Bogus: Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your trade association's registration document which proves that you are an entity registered...
31/10/2018 11:57:14	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
31/10/2018 11:55:41	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	ASEAN Tobacco Trade Association		
Company Size		Address	Barbecue Road No. 78 City A Country X
Phone	+12 995903901	City	City A
Website	www.aseantobacco.com	ZIP Code	56218
		Country	AMS-X



CONTACT PERSON			
First Name	Stephen	Address	Barbecue Road No. 78 City A Country X
Last Name	Bogien	City	City A
Phone	+12 995903901	ZIP Code	80210
Position	Chairman	Country	AMS-X
Email	aseantradeassociation@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION			
Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	131313	Type of Problem Encountered	Goods / Discreet Customs valuations
Company Registration Proof	Annex 1- Simulated Entry Registration of ASEAN Tobacco Trade Association18.pdf		
Destination Country	AMS-Y		
Type of Business	Retailer		
Description	We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Y's fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Y's customs valuation practices, excise tax, health tax, VAT regime, retail licensing requirements and import guarantees imposed upon cigarette importers. AMS-Y administers these measures in a partial and unreasonable manner and thereby violates Article 57 of the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA), which incorporates into ASEAN, mutatis mutandis, the World Trade Organization (WTO) Agreement on Customs Valuation. AMS-Y does not use transaction value as the primary basis for customs valuation as required and fails to conform to the sequence of valuation methods mandated by the Article 57 of the ATIGA, rather it uses a valuation method with no basis in the Agreement. In addition, AMS-Y's dual license scheme, which requires that tobacco and/or cigarette retailers hold separate licenses to sell domestic and imported cigarettes, is inconsistent with Article 6 of the ATIGA, incorporating Article III of the GATT 1994, because it provides less favourable treatment for imported products than for like domestic products.		
Attachment	Annex 2-Simulated Fiscal Customs Measures Dual License Scheme of AMS-Y21.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - POA II, Sidogunungreja - Jakarta E2110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ABSE - [Disclaimer]

Berikut adalah tanggapan dari DCP:

“Kasus pemohon pengaduan sama dengan kasus yang dibawa AMS-X terhadap AMS-Y berdasarkan mekanisme penyelesaian sengketa WTO. Sebenarnya, pada 29 September 2008, AMS-X telah meminta pembentukan panel untuk menyelesaikan sengketa yang menolak rejim penilaian pabean AMS-Y yang persis sama dengan yang diterapkan pada rokok impor. Pada pertemuannya pada 17 November 2008, Badan Penyelesaian Sengketa WTO (DSB) telah membentuk panel, dan mengedarkan laporannya kepada para Anggota pada 15 November 2010. Pada 22 Februari 2011, AMS-Y memberitahu DSB tentang keputusannya untuk mengajukan banding ke Badan Banding masalah hukum tertentu dan interpretasi hukum yang tercakup dalam laporan panel. Pada 17 Juni 2011, laporan Badan Banding diedarkan kepada Anggota dan, pada pertemuannya pada 15 Juli 2011, DSB mengadopsi laporan Badan Banding dan laporan panel, sebagaimana dimodifikasi pada laporan Badan Banding. Pada 11 Agustus 2011, AMS-Y memberi tahu DSB bahwa mereka bermaksud melaksanakan rekomendasi dan keputusan DSB sesuai dengan kewajiban WTO dan bahwa itu akan membutuhkan periode waktu yang wajar untuk melakukannya. Pada tanggal 23 September 2011, AMS-X dan AMS-Y memberitahukan kepada DSB mengenai kesepakatan mereka tentang jangka waktu yang wajar bagi AMS-Y untuk mematuhi rekomendasi dan keputusan DSB. Dalam pertemuan DSB pada tanggal 28 Januari 2013, AMS-Y melaporkan bahwa mereka telah menyelesaikan langkah-langkah akhir yang belum terselesaikan dalam proses implementasinya.

Namun, AMS-X tidak setuju bahwa AMS-Y telah sepenuhnya melaksanakan rekomendasi dan keputusan DSB. Pada pertemuan DSB tanggal 27 Februari 2013, AMS-X menyatakan keprihatinannya bahwa pihaknya belum diberitahu tentang perkembangan untuk menyelesaikan ketidakonsistenan WTO yang masih ada dan menambahkan bahwa mereka akan segera mengambil langkah-langkah yang tepat. Pada pertemuan DSB pada tanggal 18 Juni 2014, AMS-Y melaporkan bahwa mereka tidak harus mengambil tindakan lebih lanjut untuk melaksanakan rekomendasi dan keputusan DSB. AMS-X tidak setuju dan berpendapat bahwa AMS-Y telah gagal untuk mematuhi.

Meskipun belum ada kesepakatan antara AMS-X dan AMS-Y tentang apakah perselisihan WTO benar-benar terselesaikan, pengaduan yang diajukan melalui ASSIST adalah salah satu yang merupakan hak AMS-Y untuk menganggap telah ditangani dalam kerangka kerja WTO, termasuk mengingat Kewajiban ASEAN yang disebutkan oleh pemohon dalam pengaduan ASSIST-nya. Dengan demikian, AMS-Y menolak pengaduan ini berdasarkan ASSIST."

- (c) Di bagian bawah email dari ASSIST pada 10 (a) di atas, Anda diminta untuk menunjukkan apakah Anda setuju atau tidak dengan jawaban yang diberikan oleh DCP dan solusi yang disediakan di dalamnya. Anda dapat melakukannya dengan memilih 'Ya' atau 'Tidak' di kolom yang disediakan.

Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

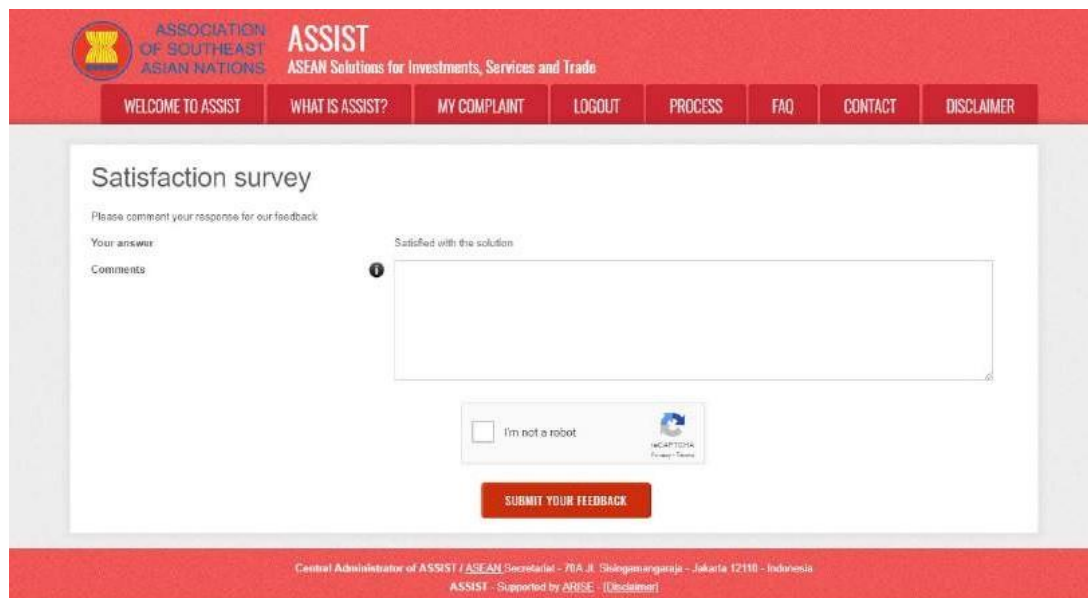
☒ Yes / ☐ No

Dalam hal ini, AE memilih "Ya".

LANGKAH
11

MEMBERIKAN UMPAN BALIK ANDA PADA USULAN SOLUSI ATAU TANGGAPAN YANG DIBERIKAN OLEH AMS-Y DALAM SURVEI KEPUASAN DAN MENERIMA EMAIL PERNYATAAN PENERIMAAN DARI ASSIST

Segara setelah Anda memilih 'Ya/Tidak' pada Langkah 10 (c) di atas, Anda akan diarahkan ke halaman di bawah ini di mana Anda akan diminta untuk menjawab Survei Kepuasan dan diundang untuk memberikan komentar, terutama jika Anda tidak setuju dengan tanggapan atau solusi yang diusulkan.



Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback

Your answer

Comments

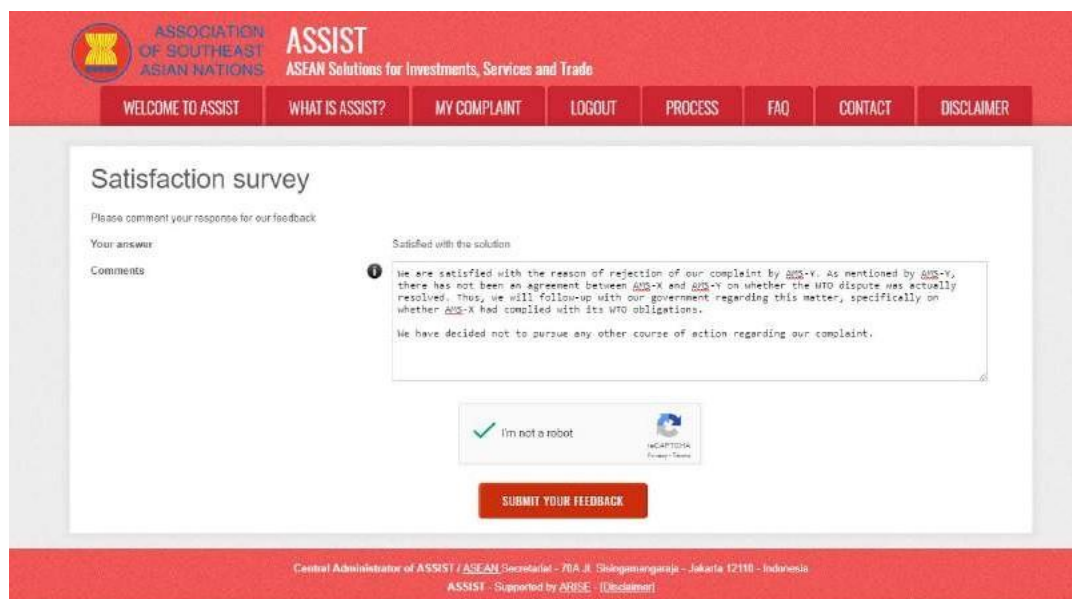
☒ Satisfied with the solution

☐ I'm not a robot

SUBMIT YOUR FEEDBACK

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi Raya - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARSE - [Disclaimer]

- (a) Isilah Survei Kepuasan. Dalam hal ini, Asosiasi Dagang ASEAN merasa solusi atau tanggapan yang diberikan oleh ASSIST memenuhi harapannya dan dengan demikian menunjukkan sesuai dengan itu.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#) [WHAT IS ASSIST?](#) [MY COMPLAINT](#) [LOGOUT](#) [PROCESS](#) [FAQ](#) [CONTACT](#) [DISCLAIMER](#)

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback

Your answer: Satisfied with the solution

Comments:
 We are satisfied with the reason of rejection of our complaint by AMS-Y. As mentioned by AMS-Y, there has not been an agreement between AMS-X and AMS-Y on whether the WTO dispute was actually resolved. Thus, we will follow-up with our government regarding this matter, specifically on whether AMS-X had complied with its WTO obligations.
 We have decided not to pursue any other course of action regarding our complaint.

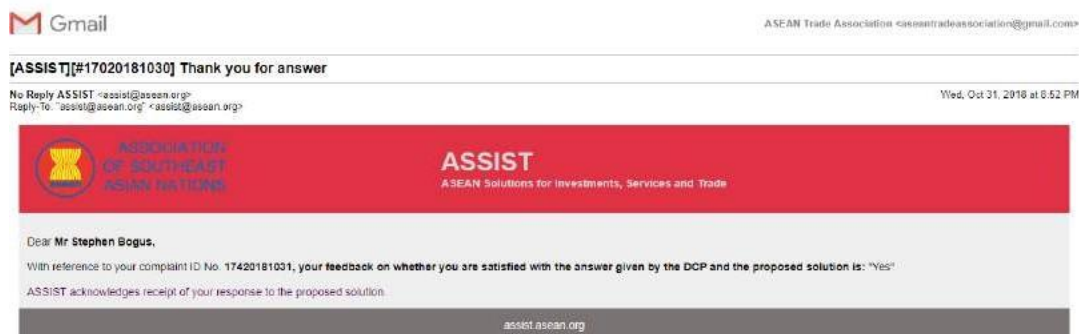
☒ I'm not a robot 

SUBMIT YOUR FEEDBACK

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisinganmanggaja - Jakarta 12110 - Indonesia
 ASSIST - Supported by ARISE. (Disclaimer)

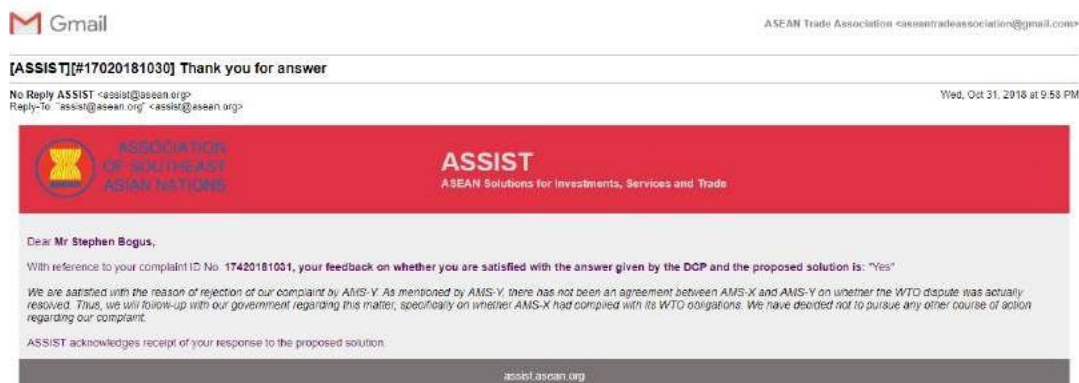
(b) Buka akun email Anda, maka Anda akan menerima satu atau dua (jika Anda telah mengisi-dalam Survei Kepuasan) email baru dari ASSIST, yang menyatakan penerimaan atas tanggapan Anda terhadap solusi yang diusulkan oleh AMS-Y. Salinan tanggapan Anda juga akan dikirim ke DCP dan HCP.

Email Pernyataan Penerimaan Pertama dari ASSIST



Email Pernyataan Penerimaan Kedua dari ASSIST

Jika Anda memberikan komentar pada Survei Kepuasan, maka Anda akan menerima email kedua di bawah ini, yang menyatakan penerimaan tanggapan Anda terhadap solusi yang diusulkan dan akan dikirimkan oleh ASSIST kepada Anda, DCP dan HCP.



- (c) Login ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda seperti ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan di atas. Tampilan akhir dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda yang menunjukkan bahwa Anda telah menunjukkan kepuasan atas solusi yang diusulkan oleh ASSIST.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

MY COMPLAINT

LOGOUT

PROCESS

FAQ

CONTACT

DISCLAIMER

Tracking ID #17420181031 / AMS-Y

ASSIST Solution

The complainant's case is the same that AMS-X had brought against AMS-Y under the WTO dispute settlement mechanism. In fact, on 29 September 2008, AMS-X had requested the establishment of a panel to resolve a dispute that challenged exactly the same customs valuation regime of AMS-Y as it applied to imported cigarettes. At its meeting on 17 November 2009, the WTO Dispute Settlement Body (DSB) had established a panel, which circulated its report to the Members on 15 November 2010. On 22 February 2011, AMS-Y notified the DSB of its decision to appeal to the Appellate Body certain issues of law and legal interpretation covered in the panel report. On 17 June 2011, the Appellate Body report was circulated to Members and, at its meeting on 15 July 2011, the DSB adopted the Appellate Body report and the panel report, as modified by the Appellate Body report. On 11 August 2011, AMS-Y informed the DSB that it intended to implement the recommendations and rulings of the DSB in line with its WTO obligations and that it would need a reasonable period of time to do so. On 23 September 2011, AMS-X and AMS-Y informed the DSB that they had mutually agreed on the reasonable period of time for AMS-Y to comply with the recommendations and rulings of the DSB. At a DSB meeting on 28 January 2013, AMS-Y reported that it had completed the final outstanding steps in its implementation process. However, AMS-X did not agree that AMS-Y had fully implemented the DSB's recommendations and rulings. At the DSB meeting of 27 February 2013, AMS-X expressed concern that it had not been informed of any progress toward resolving the remaining WTO-inconsistencies and added that it would take appropriate steps shortly. At the DSB meeting on 18 June 2014, AMS-Y reported that it did not have to take any further action to implement the DSB's recommendations and rulings. AMS-X disagreed and was of the view that AMS-Y had failed to comply. Although there has not been an agreement between AMS-X and AMS-Y on whether the WTO dispute was actually resolved, the complaint lodged through ASSIST is one that AMS-Y rightfully considers as already addressed within the WTO framework, including in light of the ASEAN obligations that the complainant had referred to in its ASSIST complaint. Thus, AMS-Y rejects this complaint under ASSIST.

Attachment:

History			
Date	Action	Action By	Comments
31/10/2016 16:06:17	Solution	Central Administrator of ASSIST	The complainant's case is the same that AMS-X had brought against AMS-Y under the WTO dispute settlement mechanism. In fact, on 29 September 2008, AMS-X had requested the establishment of a panel to resolve a dispute that challenged exactly the same customs valuation regime of AMS-Y as it applied to. 
31/10/2018 12:02:33	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Stephen Bogus:
			Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your trade association's registration document which proves that you are an entity registered. 
31/10/2016 11:57:14	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
31/10/2016 11:55:41	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		ASEAN Tobacco Trade Association	
Company Size		Address	Barbecue Road No. 78 City A Country X
Phone	+12 995903901	City	City A
Website	www.aseantobacco.com	ZIP Code	90210
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Stephen	Address	Barbecue Road No. 78 City A Country X
Last Name	Bogus	City	City A
Phone	+12 995903901	ZIP Code	90210
Position	Chairman	Country	AMS-X
Email	aseantradessociation@gmail.com (Confirmed)		

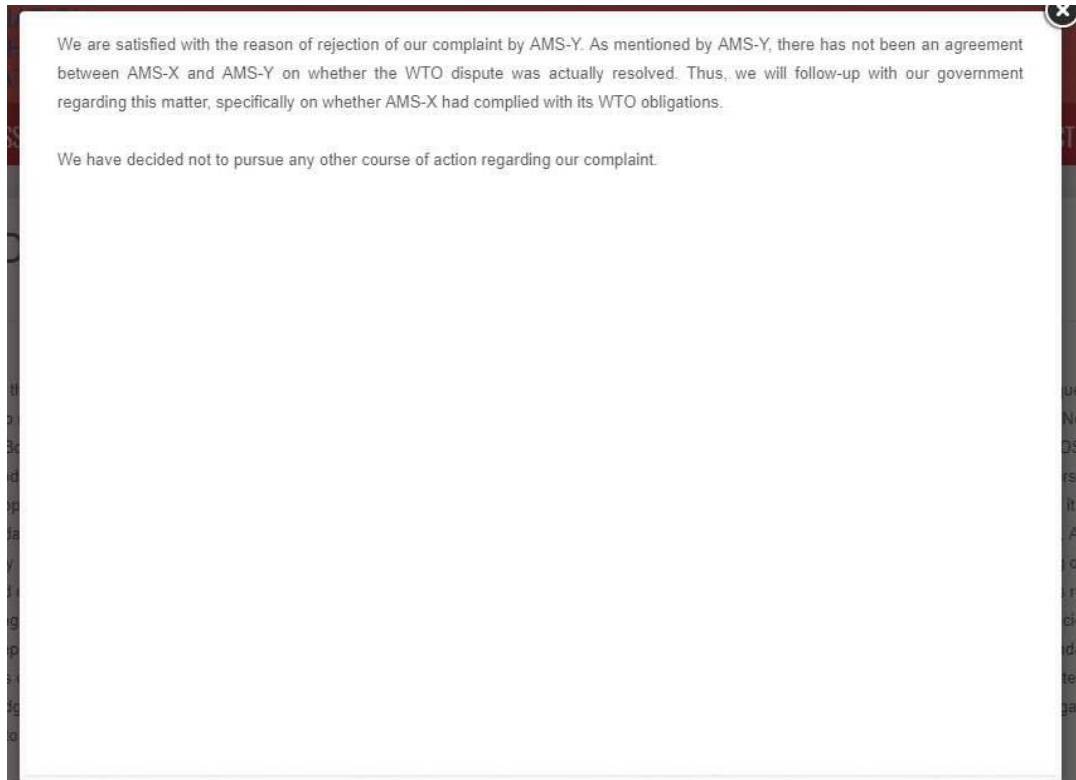
COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	131313	Type of Problem Encountered	Goods / Decreased Customs valuations
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Entity Registration of ASEAN Tobacco Trade Association16.pdf		
Type of Business	Retailer	Destination Country	AMS-Y
Description	We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Y's fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Y's customs valuation practices, excise tax, health tax, VAT regime, retail licensing requirements and import guarantees imposed upon cigarette importers. AMS-Y administers these measures in a partial and unreasonable manner and thereby violates Article 57 of the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA), which incorporates into ASEAN, mutatis mutandis, the World Trade Organization (WTO) Agreement on Customs Valuation. AMS-Y does not use transaction value as the primary basis for customs valuation as required and fails to conform to the sequence of valuation methods mandated by the Article 57 of the ATIGA, rather it uses a valuation method with no basis in the Agreement. In addition, AMS-Y's dual license scheme, which requires that tobacco and/or cigarette retailers hold separate licenses to sell domestic and imported cigarettes, is inconsistent with Article 6 of the ATIGA, incorporating Article III of the GATT 1994, because it provides less favourable treatment for imported products than for like domestic products.		
Attachment	Annex 2-Simulated Fiscal Customs Measures Dual License Scheme of AMS-Y21.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - PRA J. Shidjarmangazaja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ABISE - (Disclaimer)

- (d) Jika Anda ingin melihat komentar yang Anda berikan dalam Survei Kepuasan, klik pada ikon kaca pembesar maka layar di bawah ini akan tampil.



Dalam hal solusi melalui ASSIST tidak ditemukan atau jika DCP menemukan dasar yang cukup bahwa RA-nya telah memenuhi komitmen ASEAN yang relevan dan bahwa pengaduan tersebut tidak memiliki nilai, maka temuan ini dan dasar untuk temuan tersebut akan segera disampaikan kepada CA, yang akan menginformasikan kepada pemohon pengaduan sesuai dengan itu. Jika diinginkan, pemohon pengaduan dapat merujuk kasus tersebut ke Badan Kepatuhan ASEAN (ACB) melalui HCP dan Negara Anggota pendaftaran ASEAN, Mekanisme Penyelesaian Perselisihan yang Ditingkatkan ASEAN (*Enhanced Dispute Settlement Mechanism (EDSM)*), mengikuti litigasi nasional atau mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (yaitu mediasi, konsiliasi, atau arbitrase) di dalam yurisdiksi nasional ASEAN.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai satu prosedur pengaduan yang ditolak dan belum diberikan solusi.

Perhatikanlah bahwa jangka waktu untuk menyelesaikan masalah lintas batas yang dibawa berdasarkan ASSIST tidak boleh melebihi 40 hari kerja atau 2 bulan kalender (kecuali telah diberikan perpanjangan maksimum 20 hari kerja) dari tanggal ketika pengaduan diajukan.



Foto Diperoleh dari: Deborah Tomasowa untuk US-

Pengaduan ini Diajukan oleh Pengacara atau Firma Hukum Terdaftar ASEAN atas Nama Kliennya, Perusahaan ASEAN (*ASEAN ENTERPRISE (AE)*). Diterima oleh Pengelola Sistem (*CA*) dan Solusi yang Diajukan oleh Titik Kontak Tujuan (*Destination Contact Point (DCP)*) dan Diterima oleh Perusahaan ASEAN (*AE*).

Uraian Singkat mengenai Kasus: Skenario ini adalah pengaduan yang diterima oleh Pengelola Sistem (*CA*) ASSIST yang telah diajukan secara sah oleh Pengacara/Firma Hukum Terdaftar ASEAN (Pengacara ASEAN) atas nama kliennya, Perusahaan ASEAN (*AE*), dan juga diterima oleh Negara Tujuan sebagai masalah di mana negara tersebut bersedia untuk terlibat dengan Pengacara ASEAN melalui ASSIST, berinteraksi dengan Otoritas Nasional dalam negeri yang relevan serta memberikan solusi untuk Pengacara ASEAN melalui ASSIST. Dalam kasus yang dipertanyakan, Negara Asal tidak terlibat secara aktif, tetapi semua langkah lain yang mungkin dalam prosedur ASSIST, termasuk permintaan awal oleh *CA* akan informasi tambahan dari Pengacara ASEAN, disimulasikan untuk tujuan memeriksa proses ASSIST secara lengkap.

Pengaduan tersebut terkait dengan bea cukai baru yang dikenakan oleh Negara Tujuan atas minyak sawit serta produk makanan yang mengandung minyak sawit

berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatannya tahun 2015, Bab 1000, Bagian 100.

Langkah yang diambil oleh Negara Tujuan mengenakan pajak atas makanan yang berkadar gula dan lemak jenuh tinggi, sebagai bagian dari strategi untuk mengatasi masalah obesitas yang meningkat di Negara Tujuan. Pengacara ASEAN menuduh bahwa langkah Negara Tujuan secara tegas menargetkan minyak sawit dan bukan hanya komponen lemak jenuh dari minyak sawit dan produk-produk yang mengandung minyak kelapa sawit, dengan demikian mendiskriminasi minyak sawit dan menjelekkan produk secara keseluruhan alih-alih hanya mengurangi konsumsi produk yang mengandung lemak jenuh secara berlebihan, terlepas dari lemak nabati atau hewani. Pengacara ASEAN menuduh, dalam pengaduan ASSIST, bahwa langkah yang diambil dan diterapkan oleh Negara Tujuan tersebut bertentangan dengan Pasal 6 Perjanjian Perdagangan Barang ASEAN (*Asean Trade in Goods Agreement (ATIGA)*) (mengenai Perlakuan Nasional tentang Perpajakan dan Peraturan Internal), karena itu mendiskriminasi minyak kelapa sawit secara keseluruhan dan tidak diterapkan pada produk 'sejenis' lainnya yang diproduksi atau dijual di Negara Tujuan (yaitu, produk makanan yang mengandung lemak jenuh yang berasal dari kedelai, bunga matahari, *rapeseed*, jagung, kacang atau lemak hewani)..

Daftar Para Aktor dan Singkatan:

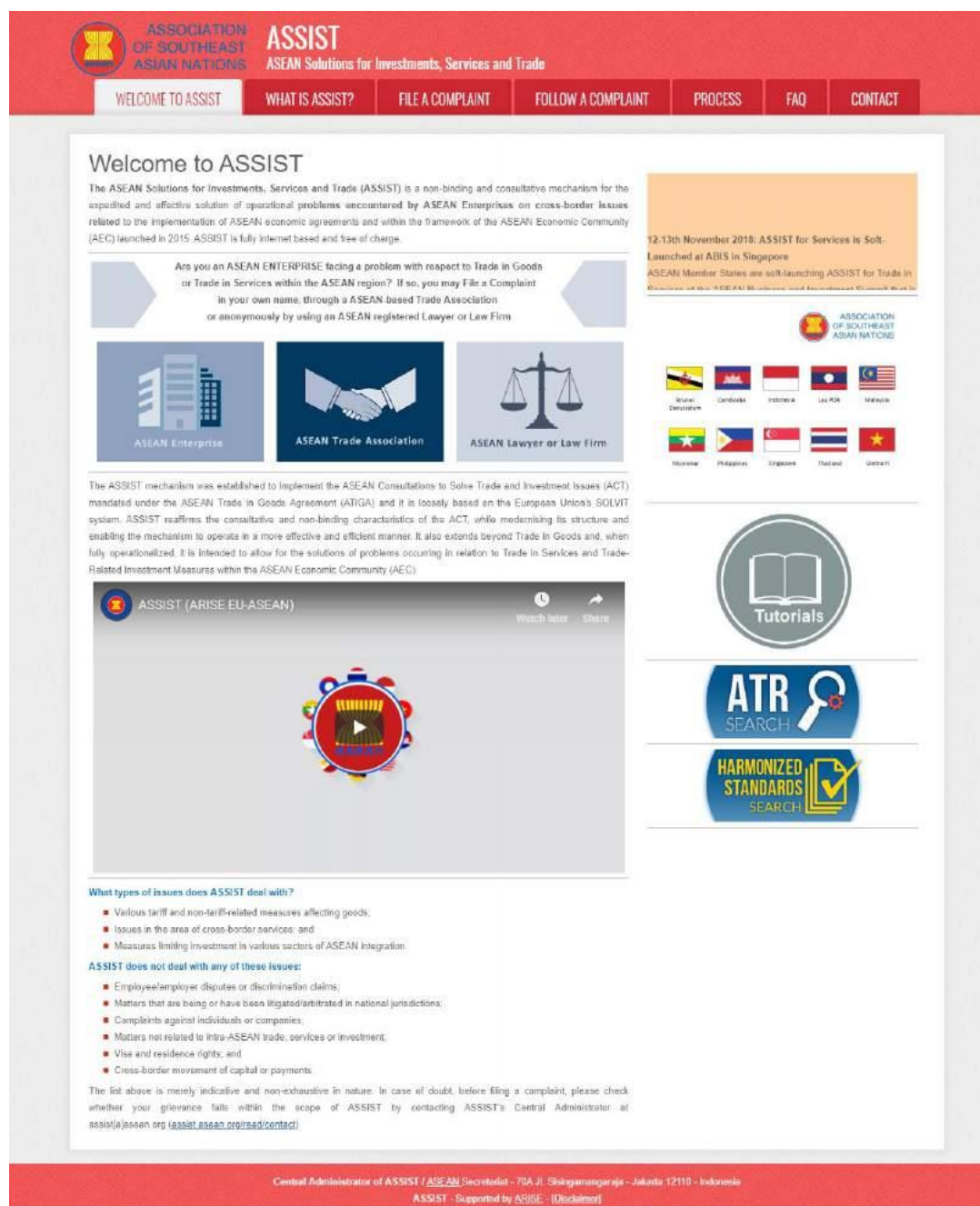
- Pemohon pengaduan (*Complainant*) = Pengacara atau Firma Hukum ASEAN
- Sekretariat ASEAN (*ASEAN Secretariat*) = Pengelola Sistem ASSIST (*Central Administrator of ASSIST (CA)*)
- Negara Asal (*Home Country*) = Titik Kontak Asal (*Home Contact Point (HCP)*) di Negara Anggota ASEAN-X (*ASEAN Member State-X (AMS-X)*)
- Negara Tujuan (*Destination Country*) = Titik Kontak Tujuan (*Destination Contact Point (DCP)*) dalam Negara Anggota ASEAN-Y (*ASEAN Member State-Y (AMS-Y)*)
- Otoritas Nasional Terkait = *Relevant Authorities (RA)*

Langkah
1

BUKA SITUS WEB ASSIST (HTTP://ASSIST.ASEAN.ORG)

Jika menurut Anda kasus Anda merupakan masalah dalam perdagangan lintas batas ASEAN, Anda adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN, dan Anda menginginkan layanan konsultasi tanpa bayar, tidak mengikat, serta Anda ingin menerima solusi yang cepat dan efektif, maka bukalah tautan berikut: <http://assist.asean.org>.

Di bawah ini adalah laman (*homepage*) ASSIST.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST | WHAT IS ASSIST? | FILE A COMPLAINT | FOLLOW A COMPLAINT | PROCESS | FAQ | CONTACT

Welcome to ASSIST

The ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade (ASSIST) is a non-binding and consultative mechanism for the expeditious and effective solution of operational problems encountered by ASEAN Enterprises on cross-border issues related to the implementation of ASEAN economic agreements and within the framework of the ASEAN Economic Community (AEC) launched in 2015. ASSIST is fully internet based and free of charge.

Are you an ASEAN ENTERPRISE facing a problem with respect to Trade in Goods or Trade in Services within the ASEAN region? If so, you may File a Complaint in your own name, through a ASEAN based Trade Association or anonymously by using an ASEAN registered Lawyer or Law Firm.

ASEAN Enterprise | ASEAN Trade Association | ASEAN Lawyer or Law Firm

The ASSIST mechanism was established to implement the ASEAN Consultations to Solve Trade and Investment Issues (ACT) mandated under the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA) and it is loosely based on the European Union's SOLVIT system. ASSIST reaffirms the consultative and non-binding characteristics of the ACT, while modernising its structure and enabling the mechanism to operate in a more effective and efficient manner. It also extends beyond Trade in Goods and, when fully operationalized, it is intended to allow for the solutions of problems occurring in relation to Trade in Services and Trade-Related Investment Measures within the ASEAN Economic Community (AEC).

ASSIST (ARISE EU-ASEAN)

12-13th November 2018: ASSIST for Services is Soft-Launched at ATRIS in Singapore
ASEAN Member States are soft-launching ASSIST for Trade in Services at the ATRIS in Singapore.

Tutorials | ATR SEARCH | HARMONIZED STANDARDS SEARCH

What types of issues does ASSIST deal with?

- Various tariff and non-tariff-related measures affecting goods;
- Issues in the area of cross-border services; and
- Measures limiting investment in various sectors of ASEAN integration.

ASSIST does not deal with any of these issues:

- Employee/employer disputes or discrimination claims;
- Matters that are being or have been litigated/arbitrated in national jurisdictions;
- Complaints against individuals or companies;
- Matters not related to intra-ASEAN trade, services or investment;
- Visa and residence rights; and
- Cross-border movement of capital or payments.

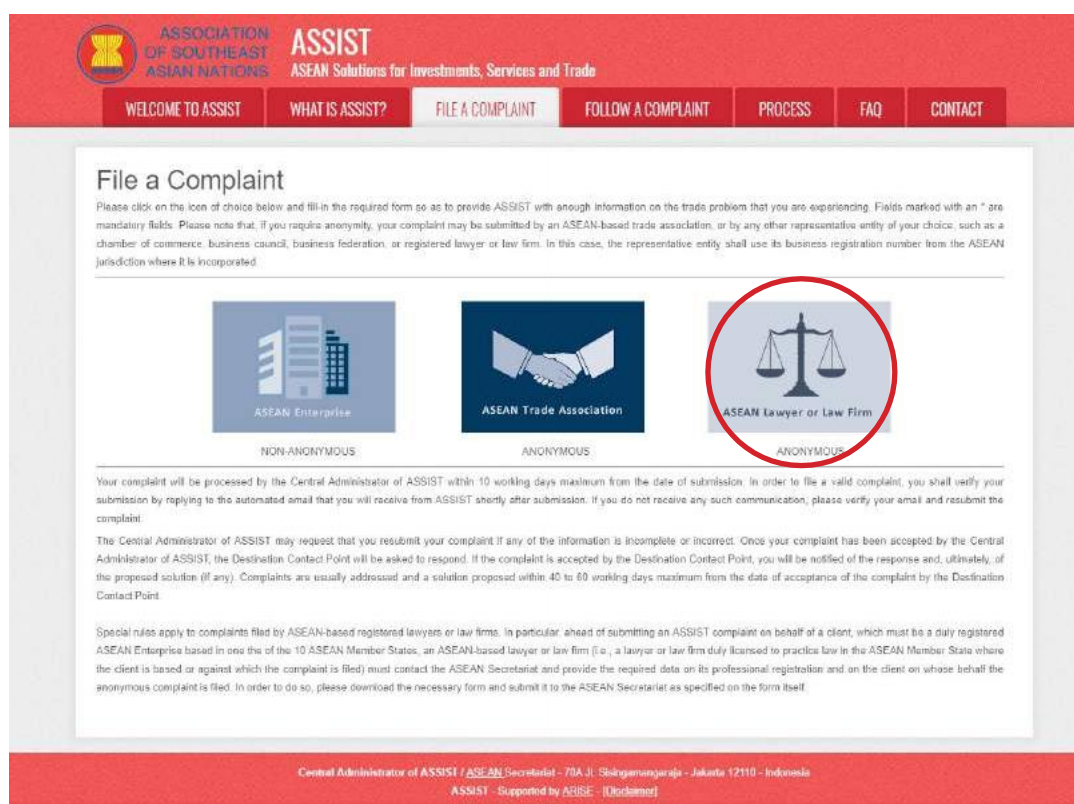
The list above is merely indicative and non-exhaustive in nature. In case of doubt, before filing a complaint, please check whether your grievance falls within the scope of ASSIST by contacting ASSIST's Central Administrator at assist@asean.org (assist.asean.org/trade/contact).

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - PDA JI. Shri Mangunjaya - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

LANGKAH
2

MEMILIH TAB AJUKAN PENGADUAN ('FILE A COMPLAINT') (PENGACARA ASEAN ATAU FIRMA HUKUM ASEAN (ASEAN LAWYER ATAU LAW FIRM))

- (a) Jika Anda adalah pengacara atau firma hukum terdaftar ASEAN yang mengajukan pengaduan atas nama klien Anda (yaitu Perusahaan ASEAN yang bermasalah perdagangan) dan berlisensi untuk melakukan praktek hukum di Negara Anggota ASEAN tempat klien Anda berada atau berdasarkan pengaduan yang diajukan, maka klik ikon Pengacara ASEAN atau Firma Hukum ('ASEAN Lawyer or Law Firm') pada tab Ajukan Pengaduan ('File a complaint').



File a Complaint

Please click on the icon of choice below and fill in the required form so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields. Please note that, if you require anonymity, your complaint may be submitted by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. In this case, the representative entity shall use its business registration number from the ASEAN jurisdiction where it is incorporated.

Icon	Entity Type	Privacy
	ASEAN Enterprise	NON-ANONYMOUS
	ASEAN Trade Association	ANONYMOUS
	ASEAN Lawyer or Law Firm	ANONYMOUS

Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you do not receive any such communication, please verify your email and resubmit the complaint.

The Central Administrator of ASSIST may request that you resubmit your complaint if any of the information is incomplete or incorrect. Once your complaint has been accepted by the Central Administrator of ASSIST, the Destination Contact Point will be asked to respond. If the complaint is accepted by the Destination Contact Point, you will be notified of the response and, ultimately, of the proposed solution (if any). Complaints are usually addressed and a solution proposed within 40 to 60 working days maximum from the date of acceptance of the complaint by the Destination Contact Point.

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN Enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. In order to do so, please download the necessary form and submit it to the ASEAN Secretariat as specified on the form itself.

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - TDA JL. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (b) Ketika Anda meng-klik ikon 'ASEAN Lawyer atau Law Firm', maka halaman berikut akan tampil:



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

FILE A COMPLAINT

FOLLOW A COMPLAINT

PROCESS

FAQ

CONTACT

Complaint to be Filed by an ASEAN Registered Lawyer or Law Firm



ASEAN registered lawyers or law firms may file an anonymous case on behalf of one of their clients (i.e., the ASEAN Enterprise having the trade problem). In such cases, the lawyer or law firm, duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed, must first contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is being filed.

In order to do so, please download the necessary [form](#)  and submit it by email to the ASEAN Secretariat at assist@asean.org as specified on the form itself.

Once the ASEAN Secretariat has provided the Confidential Case Code (CCC) by email to the lawyer or law firm, the actual complaint can be filed. To do so, please fill-in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem experienced by the ASEAN Enterprise being represented. **Fields marked with an * are mandatory fields.** If no law firm exists, individual lawyers can insert their personal details twice (i.e., in the fields for Law Firm and Lawyer).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please check also your spam/junk boxes).



LAW FIRM

* Law Firm Name

* Phone

Website

* Address

300 characters remaining (300 maximum)

* City

ZIP Code

* Country

* ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established

LAWYER

* Gender

☐ Mr. ☐ Mrs. ☐ Ms.

* First Name

* Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address

300 characters remaining (300 maximum)

City

ZIP Code

ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law

COMPLAINT DESCRIPTION

* Confidential Case Code

* Country of Legal Registration

* Legal Registration Number

* Registration Proof

Choose File

No file chosen

* Type of Business

* Business Sector

* Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country

* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

Choose File

No file chosen

+ Attachment

☐ I have read and accept the [ASSIST rules](#).

☐ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA

Privacy Terms

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat / JBA Ji. Sudirmanraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [\[Disclaimer\]](#)

(c) Sebagai pengacara atau firma hukum terdaftar ASEAN, Anda harus mengajukan pengaduan atas nama Anda sendiri dan/atau nama firma hukum Anda karena identitas klien Anda tetap anonim. Untuk melakukannya, Anda harus mengikuti instruksi di halaman di atas. Pertama, Anda harus mengunduh formulir yang diperlukan untuk mengisi dan mengirimkannya ke Sekretariat ASEAN, sebagaimana ditentukan pada formulir itu sendiri.

Ketika Anda mengklik ikon 'lingkaran berwarna oranye' di halaman di atas, maka formulir berikut akan terunduh di komputer Anda.



LANGKAH
3

MENGUNDUH FORMULIR PENGADUAN 'ANONIM' DARI HALAMAN PENGADUAN YANG AKAN DIAJUKAN OLEH PENGACARA ATAU FIRMA HUKUM TERDAFTAR ASEAN ('COMPLAINT TO BE FILED BY AN ASEAN LAWYER OR LAW FIRM')

Form to be used by ASEAN-based Lawyers or Law Firms
to file an 'anonymous' complaint on behalf of an ASEAN Enterprise

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. assist@asean.org

LAWYER

- Gender:
- First Name:
- Last Name:
- Title/Position:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law (country):

LAW FIRM

- Name:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established (country):

PROFESSIONAL LICENCE

Please attach the Professional Licence (e.g., issued by the Government, Lawyers' Bar, Law Society, declaration by Attorney General's Chamber, etc.) for the individual lawyer showing the ability to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). Should there be no such Professional Licence, a sworn declaration should be submitted by the Lawyer or Law Firm indicating that the Individual Lawyer is admitted to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). The document can be attached in PDF format in the original language. If the original language is other than English, an unofficial translation into English should also be attached and submitted to the ASEAN Secretariat.

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

- ASEAN Enterprise Name:
- Company Size:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- Country of Legal Registration:
- Registration Number:
- Company Registration Proof: To be attached to the email

Isilah formulir di atas dan kirimkan melalui email ke Sekretariat ASEAN di assist@asean.org, sebagaimana ditentukan pada formulir itu sendiri. Selain itu, kirimkan data yang diperlukan berikut bersama dengan formulir: (i) pendaftaran profesional atau dokumen lisensi Anda (jika bahasa asli bukan bahasa Inggris, maka terjemahan tidak resmi ke dalam bahasa Inggris juga harus dilampirkan) dan (ii) dokumen pendaftaran perusahaan dari klien (Perusahaan ASEAN (AE)) yang mengajukan pengaduan anonim tersebut.

LANGKAH

4

MENGISI FORMULIR PENGADUAN ANONIM ('ANONYMOUS')

Isilah formulir yang telah diunduh. Berikut adalah contoh formulir dari studi kasus khusus ini yang telah diisi.

**Form to be used by ASEAN-based Lawyers or Law Firms
to file an 'anonymous' complaint on behalf of an ASEAN Enterprise**

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. assist@asean.org

LAWYER

- Gender: Female
- First Name: Sierra
- Last Name: Riviera
- Title/Position: Senior Associate
- Address: Danube Street No. 13
- Zip code: 12310 City: P
- Phone: +36 7878137686 E-mail: aseanlawyer0@gmail.com
- ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law (country): Country X

LAW FIRM

- Name: ARISE & Partners
- Address: Danube Street No. 13
- Zip code: 12310 City: P
- Phone: +36 1 7653572 E-mail: aseanlawyer0@gmail.com
- Website: www.arise&partners.com
- ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established (country): Country X

PROFESSIONAL LICENCE

Please attach the Professional Licence (e.g., issued by the Government, Lawyers' Bar, Law Society, declaration by Attorney General's Chamber, etc.) for the individual lawyer showing the ability to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). Should there be no such Professional Licence, a sworn declaration should be submitted by the Lawyer or Law Firm indicating that the individual Lawyer is admitted to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). The document can be attached in PDF format in the original language. If the original language is other than English, an unofficial translation into English should also be attached and submitted to the ASEAN Secretariat.

Professional Licence is attached as Annex 0.

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

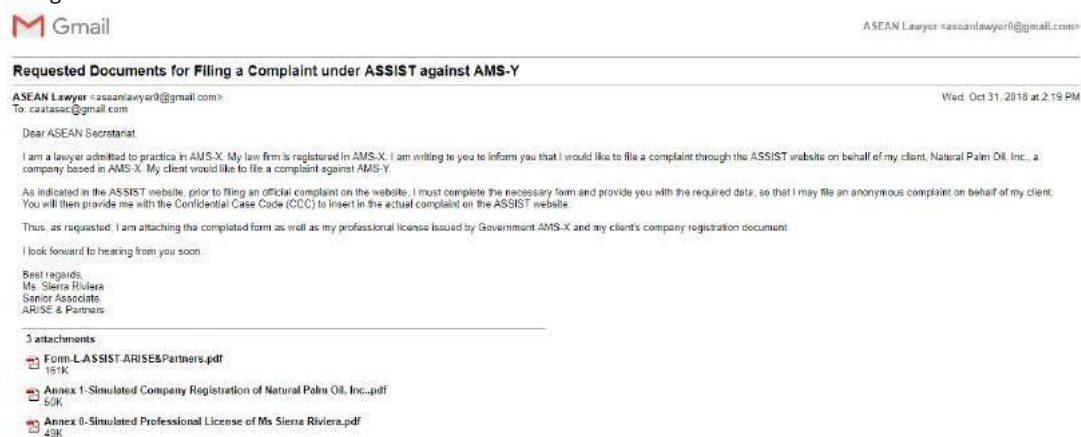
- ASEAN Enterprise Name: Natural Palm Oil Inc.
- Company Size: 150
- Address: Sweet Lane No. 22, Chocolate Boulevard
- Zip code: 13150 City: P
- Phone: +36 1 726 5977 E-mail: aseanenterprise0@gmail.com
- Website: www.naturalpalmoil.com
- Country of Legal Registration: Country X
- Registration Number: 123456789
- Company Registration Proof: Attached as Annex 1



LANGKAH
5

MENGIRIM FORMULIR YANG TELAH DIISI KEPADA PENGELOLA SISTEM
(CA)/SEKRETARIAT ASEAN ASSIST MELALUI EMAIL

Seperti ditentukan dalam formulir, kirimkan formulir yang telah diisi ke Sekretariat ASEAN/ Pengelola Sistem (CA) ASSIST di assist@asean.org, bersama dengan dokumen-dokumen lain yang diperlukan sebagaimana ditunjukkan pada Langkah 3 di atas. Di bawah ini adalah contoh email yang dikirim dari Pengacara ASEAN ke Sekretariat ASEAN untuk studi kasus khusus ini.

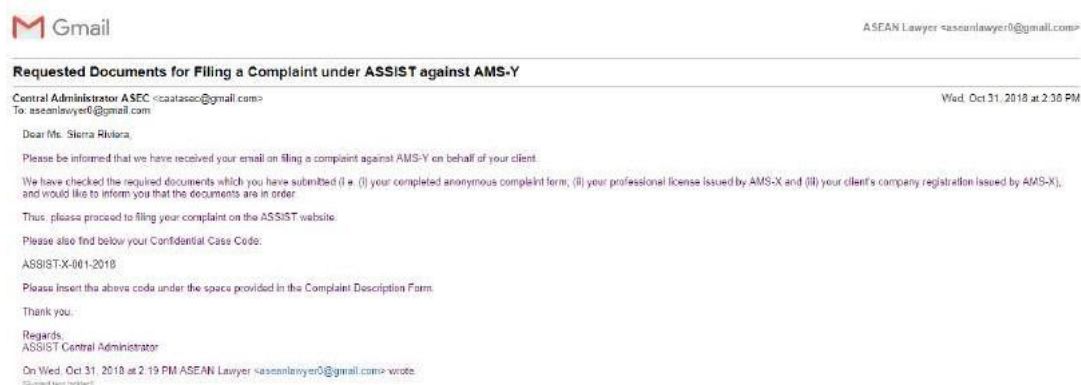


LANGKAH
6

AKUN EMAIL ANDA MENERIMA TANGGAPAN DARI SEKRETARIAT ASEAN ATAU PENGELOLA
SISTEM (CA)

(a) Sekretariat ASEAN atau CA akan membalas email Anda untuk memberitahukan kepada Anda apakah dokumen yang Anda kirimkan memenuhi persyaratan dan lengkap atau tidak. Dalam contoh di bawah ini, Pengacara ASEAN telah menyerahkan semua dokumen yang diperlukan.

Sekretariat ASEAN atau CA juga akan memberi Anda Kode Kasus Rahasia (*Confidential Case Code* (CCC)) untuk dimasukkan dalam formulir pengaduan yang sebenarnya, di situs web ASSIST.



LANGKAH
7

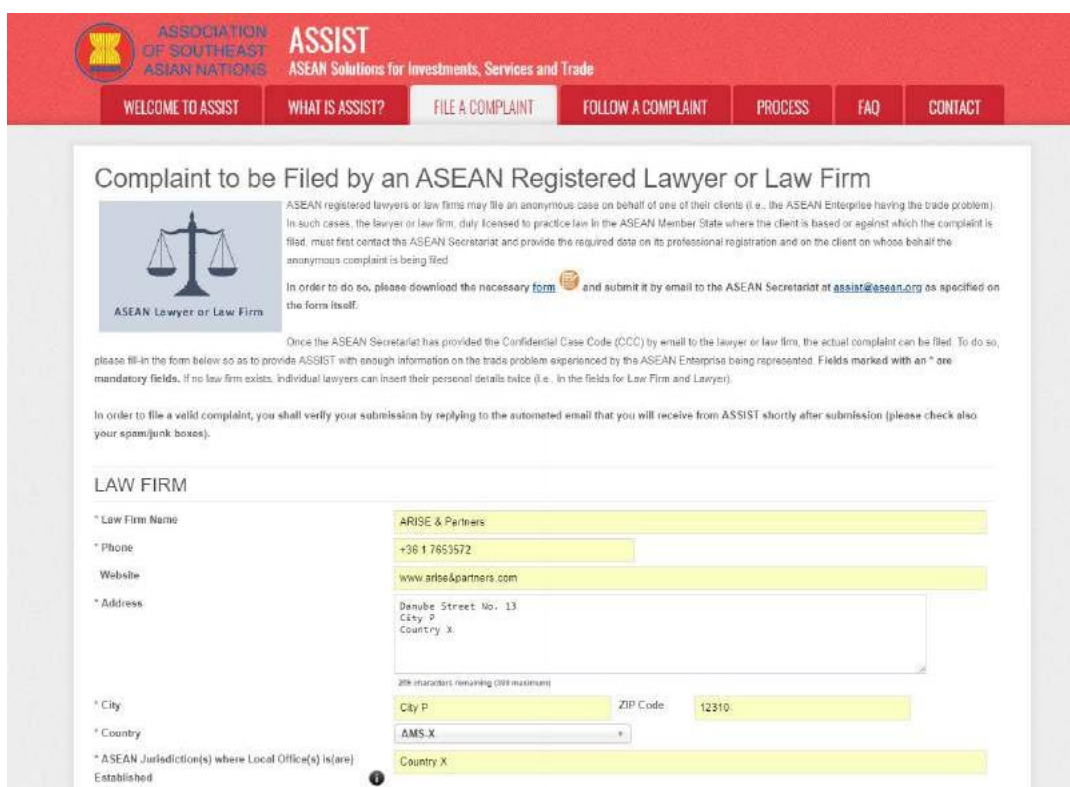
MENGISI FORMULIR PENGADUAN YANG AKAN DIAJUKAN OLEH PENGACARA ATAU FIRMA HUKUM TERDAFTAR ASEAN

- (b) Segera setelah Sekretariat ASEAN memberi Anda Kode Kasus Rahasia (CCC) dan memberi tahu Anda bahwa Anda dapat memproses pengaduan yang sebenarnya, bukalah kembali halaman web ASSIST dan pilih Tab Ajukan Pengaduan 'File a Complaint' (Pengacara ASEAN atau Firma Hukum). Formulir pengaduan kosong pada Langkah 2 (b) akan tampil lagi. Dalam hal ini, CCC Anda adalah **ASSIST-X-001-2018**.

Isi formulir kosong pada Langkah 2 (b) untuk memberikan ASSIST informasi yang cukup tentang masalah perdagangan yang dialami klien Anda. Kolom yang ditandai dengan tanda bintang (*) wajib diisi. Jika Anda tidak yakin tentang apa yang harus diisi dalam suatu kolom, maka tersedia tombol  untuk instruksi  terperinci tentang apa yang harus diisi di setiap kolom. Silakan klik tombol  untuk memastikan bahwa Anda mengisi informasi dalam formulir dengan benar. Jika tidak adalah firma hukum, maka masing-masing pengacara dapat memasukkan rincian pribadi mereka dua kali (mis., di bidang Firma Hukum dan Pengacara).

Anda harus mengisi kolom 'Uraian ('Description')' dengan benar. CA perlu memverifikasi bahwa uraian yang diberikan dalam pengaduan cukup untuk mengidentifikasi masalah dalam konteks perjanjian subyek tertentu. Dengan demikian, harap hati-hati ketika mengatur pengaduan Anda dengan argumen hukum dan bukti faktual untuk membantu CA dalam memutuskan apakah akan menyetujui pengaduan Anda.

Di bawah ini adalah contoh formulir yang telah diisi untuk studi kasus khusus ini.



Complaint to be Filed by an ASEAN Registered Lawyer or Law Firm

ASEAN registered lawyers or law firms may file an anonymous case on behalf of one of their clients (i.e., the ASEAN Enterprise having the trade problem). In such cases, the lawyer or law firm, duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed, must first contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is being filed.

In order to do so, please download the necessary [form](#) and submit it by email to the ASEAN Secretariat at assist@asean.org as specified on the form itself.

Once the ASEAN Secretariat has provided the Confidential Case Code (CCC) by email to the lawyer or law firm, the actual complaint can be filed. To do so, please fill in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem experienced by the ASEAN Enterprise being represented. Fields marked with an * are mandatory fields. If no law firm exists, individual lawyers can insert their personal details twice (i.e., in the fields for Law Firm and Lawyer).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please check also your spam/junk boxes).

LAW FIRM

* Law Firm Name:

* Phone:

Website:

* Address:
City P:
Country X:

256 characters remaining (256 maximum)

* City:

* Country:

* ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established:



LAWYER

* Gender: ☐ Mr ☐ Mrs ☒ Ms

* First Name: Sierra * Last Name: Riviera

* Phone: +36 7076137060

* Position: Senior Associate

* Email: aseanlawyer0@gmail.com

* Address: Denube Street No. 13
City: P
Country: X

250 characters remaining (250 maximum)

City: Cky P ZIP Code: 12310

ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law: AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

* Confidential Case Code: ASSIST-X-091-2018

* Country of Legal Registration: AMS-X

* Legal Registration Number: 137911

* Registration Proof: Choose File: Annex 0-Simulat...ra Riviera.pdf

* Type of Business: Export/Import

* Business Sector: Goods

* Services Sector Description:

* Type of Problem Encountered: 3.6.7 Internal taxes and charges levied on imports

* Destination Country: AMS-Y

* Description:

past...are...discriminating...the...products...are...discriminated...by...goods...discriminating...discriminating...of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats.

Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other "like" products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).

3000 characters remaining (3000 maximum)

Attachment: Choose File: No file chosen + Attachment

Choose File: No file chosen Remove

☒ I have read and accept the ASSIST rules.

☒ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved.

☒ I'm not a robot

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A-B, Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by AUSTE - [Disclaimer]

Sebagai contoh keterangan pengaduan yang jelas dan ringkas, di bawah ini adalah uraian untuk studi kasus khusus ini:

"Kami adalah firma hukum terdaftar di AMS-X yang mengajukan pengaduan berdasarkan ASSIST atas nama klien kami, perusahaan minyak sawit yang terdaftar di AMS-X. Pengaduan tersebut terkait dengan bea cukai baru yang dikenakan oleh AMS-Y (Titik Kontak Tujuan atau DCP) pada minyak sawit dan produk makanan yang mengandung minyak sawit berdasarkan Peraturan Pangan Kementerian Kesehatan Bab 1000, Bagian 100 tahun 2015. Langkah yang diambil oleh AMS-Y memperkenalkan pajak atas makanan berkadar gula dan lemak jenuh tinggi sebagai bagian dari strategi untuk mengatasi masalah peningkatan obesitas di AMS-Y.

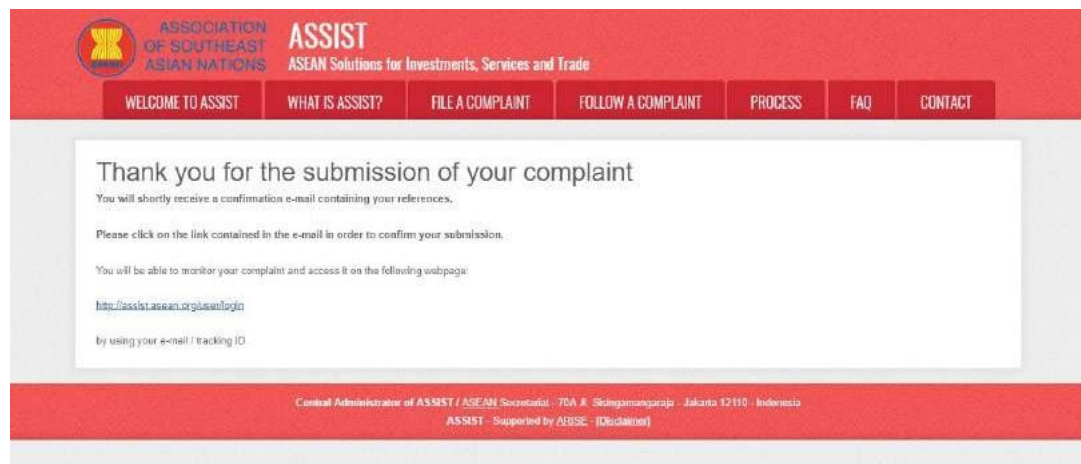
Kami berpandangan bahwa langkah AMS-Y secara tegas menargetkan minyak sawit dan bukan hanya komponen lemak jenuh dari minyak sawit dan produk-produk yang mengandung minyak sawit, sehingga mendiskriminasi minyak sawit dan menjadikan produk sebagai keseluruhan, alih-alih hanya mengurangi konsumsi berlebihan produk yang mengandung lemak jenuh, terlepas dari lemak nabati atau hewani.

Dengan demikian, kami menemukan bahwa langkah yang diambil dan diterapkan oleh AMS-Y bertentangan dengan Pasal 6 ATIGA (mengenai Perlakuan Nasional terhadap Perpajakan dan Regulasi Internal), karena mendiskriminasi minyak sawit secara keseluruhan dan tidak diterapkan pada produk 'serupa' lain yang diproduksi atau dijual di AMS-Y (yaitu, produk makanan yang mengandung lemak jenuh yang berasal dari kedelai, bunga matahari, *rapeseed*, jagung, kacang tanah atau lemak hewani)."

Ketika pengaduan sudah diajukan dengan meng-klik tab Kirimkan Pengaduan Anda ('*Submit Your Complaint*'), maka halaman Langkah 8 berikut akan tampil:

LANGKAH
8

MENERIMA PEMBERITAHUAN DARI ASSIST



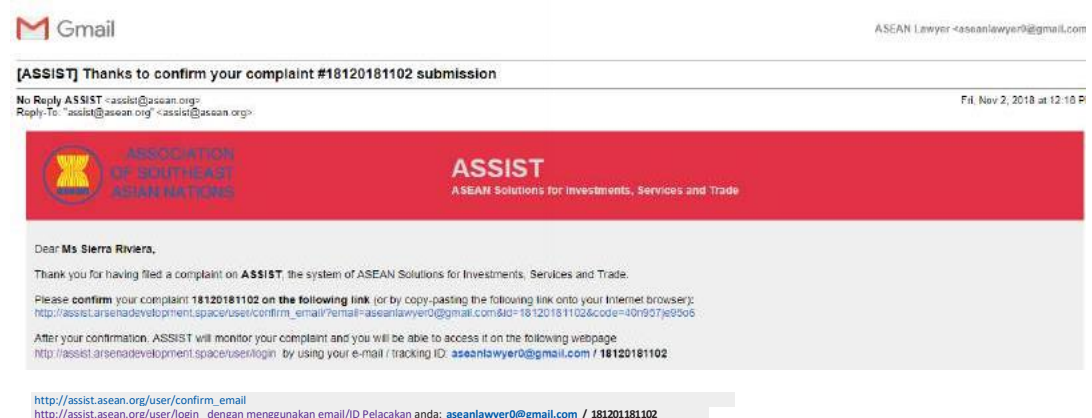
Pemberitahuan di atas menunjukkan bahwa Anda harus meng-klik tautan yang diberikan di akun email Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan ASSIST.

LANGKAH
9

MENGKONFIRMASI PENGADUAN ANDA DARI AKUN EMAIL ANDA

(a) Buka akun email yang Anda berikan di formulir pengaduan. Anda akan menerima email dari ASSIST yang meminta Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan mengklik tautan yang diberikan atau dengan menyalin-menempelkan tautan itu ke penjelajah (*browser*) Internet. Ini juga diperlukan oleh ASSIST untuk mengonfirmasi bahwa alamat email yang Anda berikan sah. Nomor pengaduan Anda juga tersedia dalam email ini. Dalam hal ini, nomor pengaduan Anda adalah **18120181102**.

Berikut adalah email yang akan Anda terima dari ASSIST.



Enter your email address below to receive your complaint and you will be able to track the progress of your complaint.

<http://assist.aseandevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID : aseanlawyer0@gmail.com / 16120181102

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)
 Company size
 Phone : +66 1 7683572
 Website : www.ariseapartners.com
 Address : Danube Street No. 13 City P Country X
 City : City P / Zip Code : 12310
 Country : AMS-X
 ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established : Country X

Contact person : Ms. Sierra Riviera
 Phone : +36 7878137686
 Position : Senior Associate
 Email : aseanlawyer0@gmail.com
 Address : Danube Street No. 13 City P Country X
 City : City P / Zip Code : 12310
 Country : AMS-X

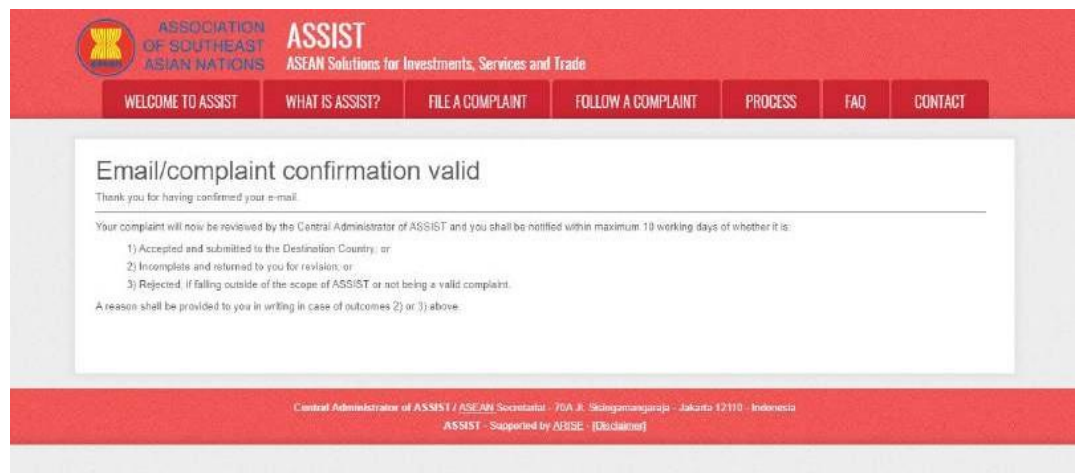
Confidential case code (for law firm or lawyer only): ASSIST-X-001-2018
 Country of Legal Registration : AMS-X
 Legal Registration Number : 137911
 Type of Business : Export/Import
 Business Sector : Goods /
 Type of problem encountered : Internal taxes and charges levied on imports
 Destination Country : AMS-Y

Description:
 We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other "like" products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

(b) Klik pada tautan sebagaimana diminta dalam email di atas maka halaman berikut akan tampil.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#) [WHAT IS ASSIST?](#) [FILE A COMPLAINT](#) [FOLLOW A COMPLAINT](#) [PROCESS](#) [FAQ](#) [CONTACT](#)

Email/complaint confirmation valid

Thank you for having confirmed your e-mail.

Your complaint will now be reviewed by the Central Administrator of ASSIST and you shall be notified within maximum 10 working days of whether it is:

- 1) Accepted and submitted to the Destination Country; or
- 2) Incomplete and returned to you for revision; or
- 3) Rejected, if falling outside of the scope of ASSIST or not being a valid complaint.

A reason shall be provided to you in writing in case of outcomes 2) or 3) above.

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A J. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
 ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Pemberitahuan di atas akan memberitahu Anda bahwa pengaduan Anda akan diperiksa oleh CA dan bahwa Anda akan diberitahu melalui email dalam waktu maksimum 10 hari kerja apakah pengaduan tersebut:

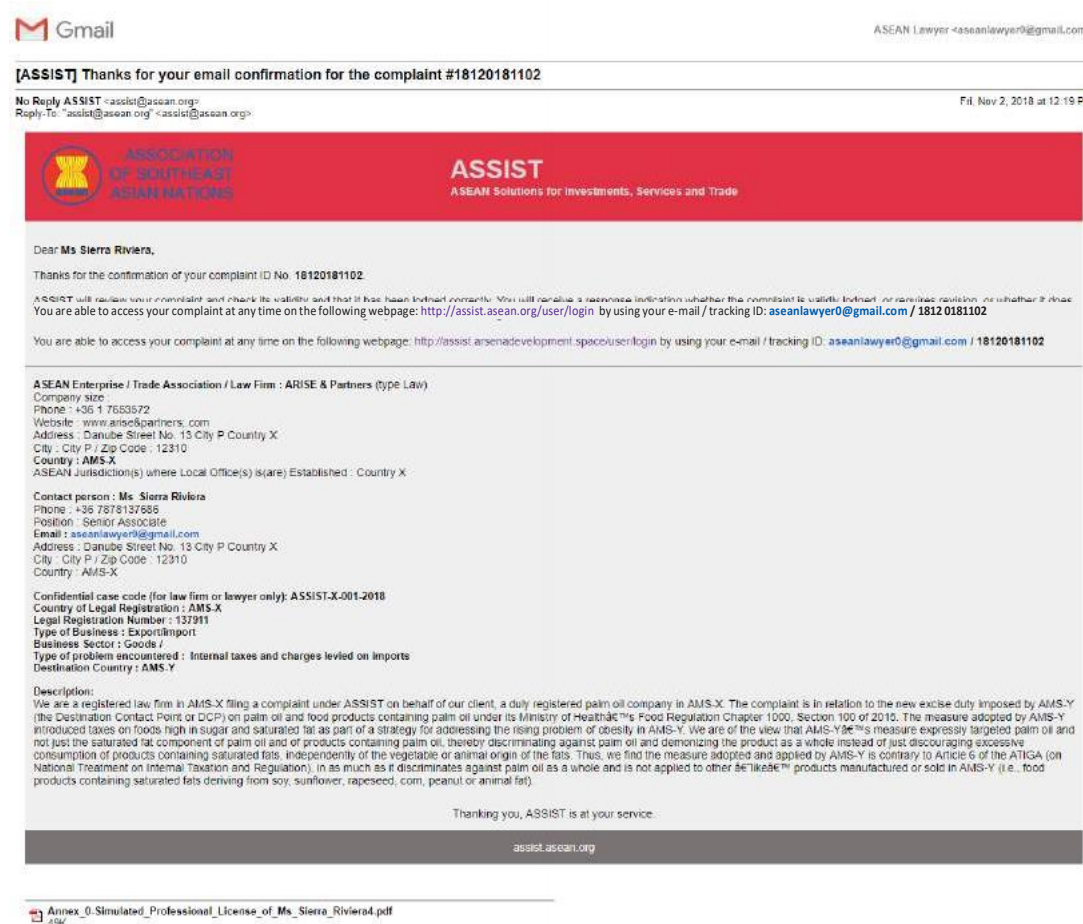
- 1) Diterima dan diserahkan ke Negara Tujuan; atau
- 2) Tidak lengkap dan dikembalikan untuk direvisi; atau
- 3) Dinyatakan tidak lengkap dan dikembalikan kepada Anda untuk revisi; atau

Buka akun email Anda.

**LANGKAH
10**

MENERIMA EMAIL DARI ASSIST BAHWA ALAMAT EMAIL ANDA DAN PENGADUAN ANDA ADALAH SAH

Buka akun email Anda dan Anda akan melihat email baru dari ASSIST. Email ini menunjukkan bahwa Anda telah mengkonfirmasi pengaduan Anda, bahwa CA akan memeriksa keabsahannya, serta telah diajukan dalam ASSIST. ASSIST akan kembali dengan tanggapan yang menunjukkan apakah pengaduan diterima, dinyatakan tidak lengkap, atau ditolak dalam 10 hari kerja.

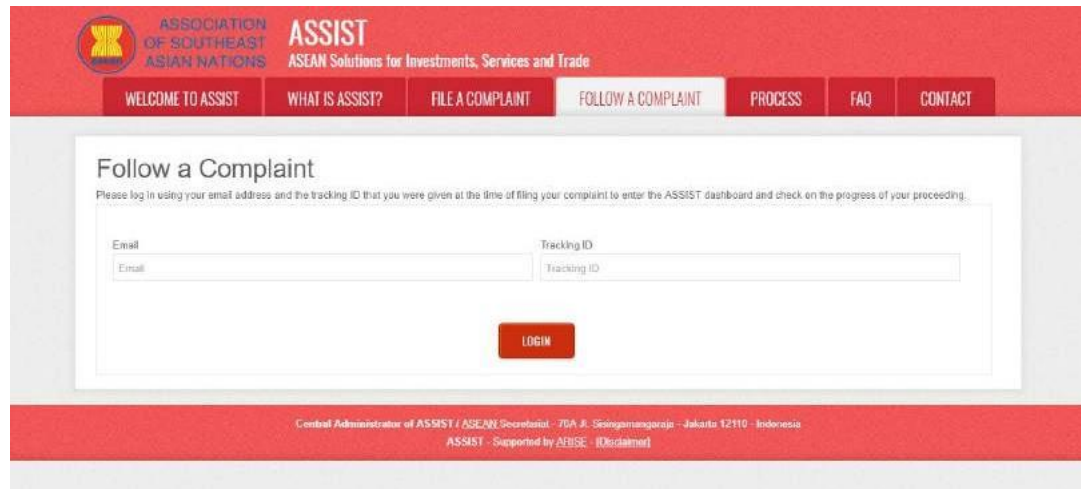


Seperti ditunjukkan dalam email di atas, sekarang Anda dapat memantau perkembangannya dengan mengklik tautan yang ditunjukkan yang akan diarahkan ke tab Ikuti Pengaduan ('Follow a Complaint') pada bar menu di Situs web ASSIST.

**LANGKAH
11**

MEMANTAU PERKEMBANGAN PENGADUAN ANDA

(a) Buka tautan berikut: <http://assist.asean.org/user/login> atau buka tab Ikuti Pengaduan ('Follow a Complaint') pada bar menu di Situs Web ASSIST. Halaman di bawah ini akan tampil:



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Follow a Complaint

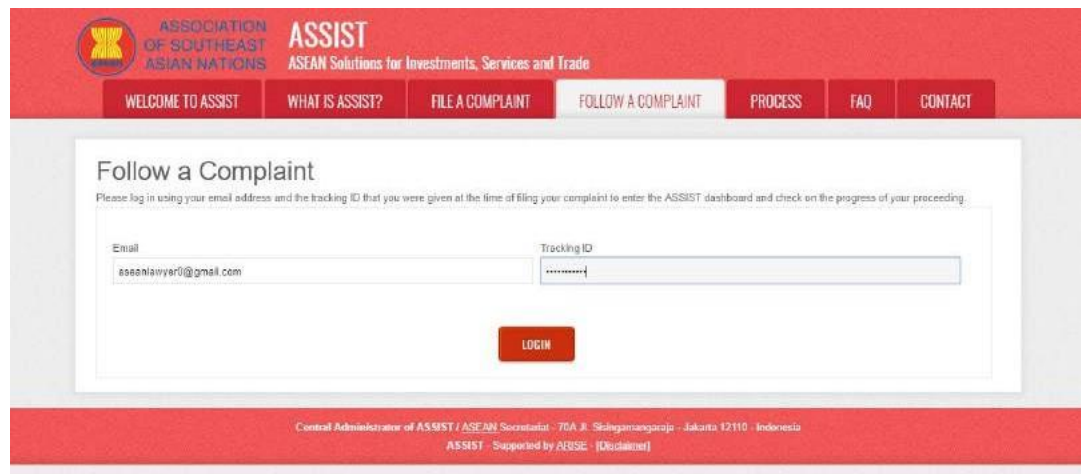
Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email Tracking ID

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Salekpatungaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - (Disclaimer)

- (b) Masukkan alamat email Anda dan ID pelacakan (nomor pengaduan Anda) di kolom yang diharuskan untuk login. Dalam hal ini, **Alamat Email** adalah aseanlawyer0@gmail.com dan ID pelacakannya (**Tracking ID**) adalah **18120181102**.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email Tracking ID

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Salekpatungaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - (Disclaimer)

Segara setelah Anda login, Anda akan melihat dasbor ASSIST di mana Anda dapat memantau perkembangan pengaduan Anda.

- (c) Lihat Dasbor ASSIST Anda segera setelah Anda berhasil melakukan login:



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? MY COMPLAINT LOGOUT PROCESS FAQ CONTACT DISCLAIMER

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	



WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		ARISE & Partners	
Company Size		Address	Danube Street No. 13 City P. Country X
Phone	+36 1 7653572	City	City P
Website	www.arise&partners.com	ZIP Code	12310
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P. Country X
Last Name	Riviera	City	City P
Phone	+36 7878137686	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	sierranlawyer9@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	137911	Type of Problem Encountered	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
Company Registration Proof	Anex D- Simulated Professional License of Ms. Sierra Riviera.pdf		
Type of Business	Export/Import		
Description	We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other like products manufactured or sold in AMS-Y (i.e. food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).		
Attachment			

Central Administration of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - (Disclaimer)

Seperti yang dapat Anda lihat di dasbor, tindakan yang diambil untuk pengaduan Anda dengan jelas ditunjukkan di dasbor Anda dan daftar ini akan diperbarui secara berkala setelah setiap tindakan diambil. Formulir pengaduan Anda yang telah Anda kirimkan juga dapat diakses di dasbor Anda.

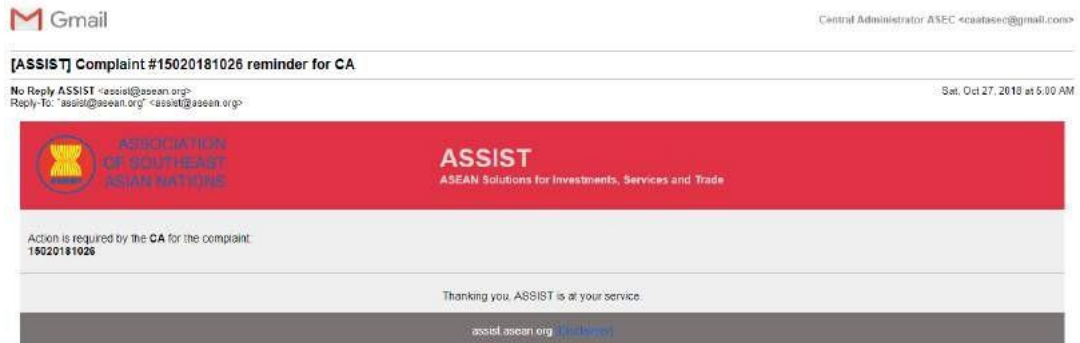
LANGKAH 12

PENGELOLA SISTEM (CA) MEMERIKSA PENGADUAN ANDA DAN MENGIRIMKAN TANGGAPAN MELALUI EMAIL ANDA (MENERIMA, MENYATAKAN TIDAK LENGKAP, ATAU MENOLAK)

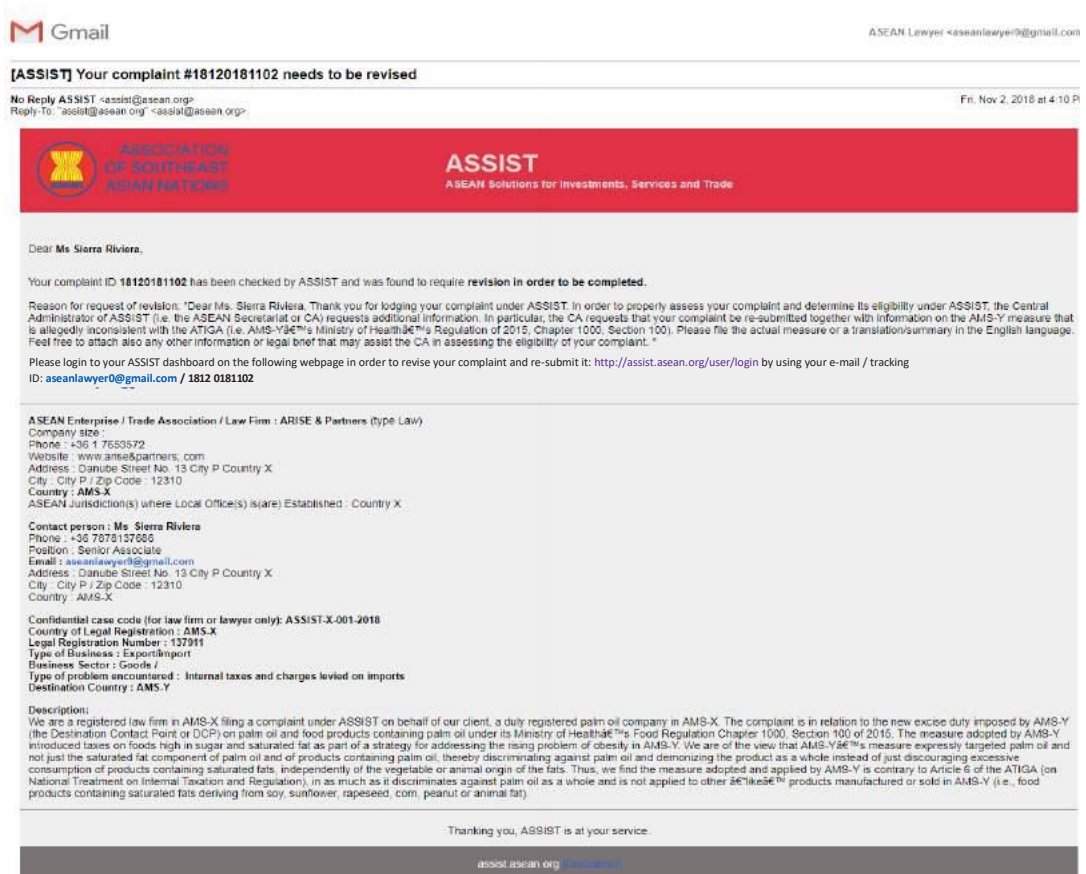
Saat Pengelola Sistem (CA) telah selesai melakukan kaji ulang atas keluhan anda dan memutuskan menerima/kembalikan karena tidak lengkap/tolak, anda akan dikirim email dalam jangka waktu 10 hari kerja sejak anda mengajukan keluhan.

Jika untuk sementara waktu CA tidak mengambil tindakan apapun, maka CA akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem online ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diajukan. Sebagaimana ditunjukkan di atas, CA harus memutuskan untuk menerima, menyatakan tidak lengkap dan meminta revisi, atau menolak pengaduan dalam 10 hari kerja.

Email Pengingat (Reminder) 1 untuk Pengelola Sistem (CA):



Periksalah akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja setelah pengaduan Anda diajukan. Pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.

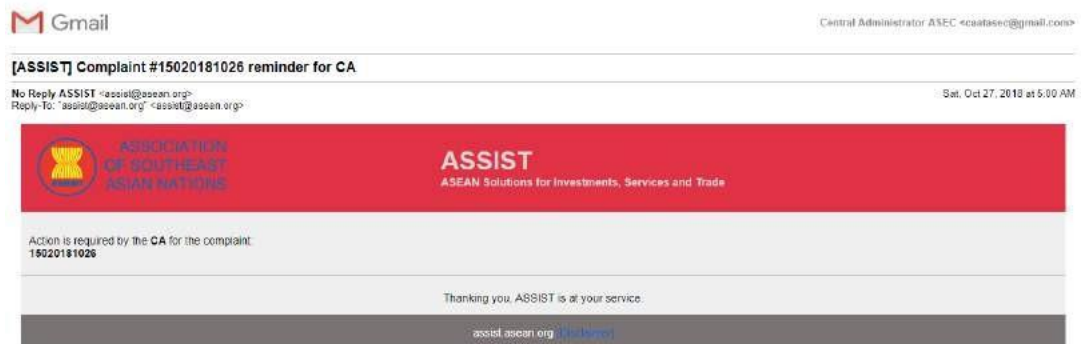


Dalam hal ini, CA memeriksa formulir dan menemukan bahwa formulir tersebut **Tidak lengkap**. CA membutuhkan informasi tambahan dari Anda karena Anda hanya menyerahkan dokumen Lisensi Profesional Anda. Dengan demikian, CA mengirimkan tanggapan email kepada Anda yang meminta Anda untuk mengirimkan kembali pengaduan dengan melampirkan peraturan atau tindakan AMS-Y yang menjadi masalah bersama dengan ringkasan hukum yang merinci dugaan Anda dan argumen yang menurut Anda harus dipertimbangkan untuk tujuan menerima pengaduan dan mungkin memberikan solusi.

Seperti ditunjukkan dalam email di atas, untuk merevisi pengaduan Anda dan mengirimkannya kembali, Anda harus masuk ke dasbor ASSIST Anda.

Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja sejak pengaduan diajukan), maka ini berarti bahwa CA terlambat mengambil tindakan. CA akan menerima pengingat otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa CA perlu mengambil suatu tindakan terhadap pengaduan. CA akan menerima email di bawah ini:

Email Pengingat (Reminder) 2 untuk Pengelola Sistem (CA):

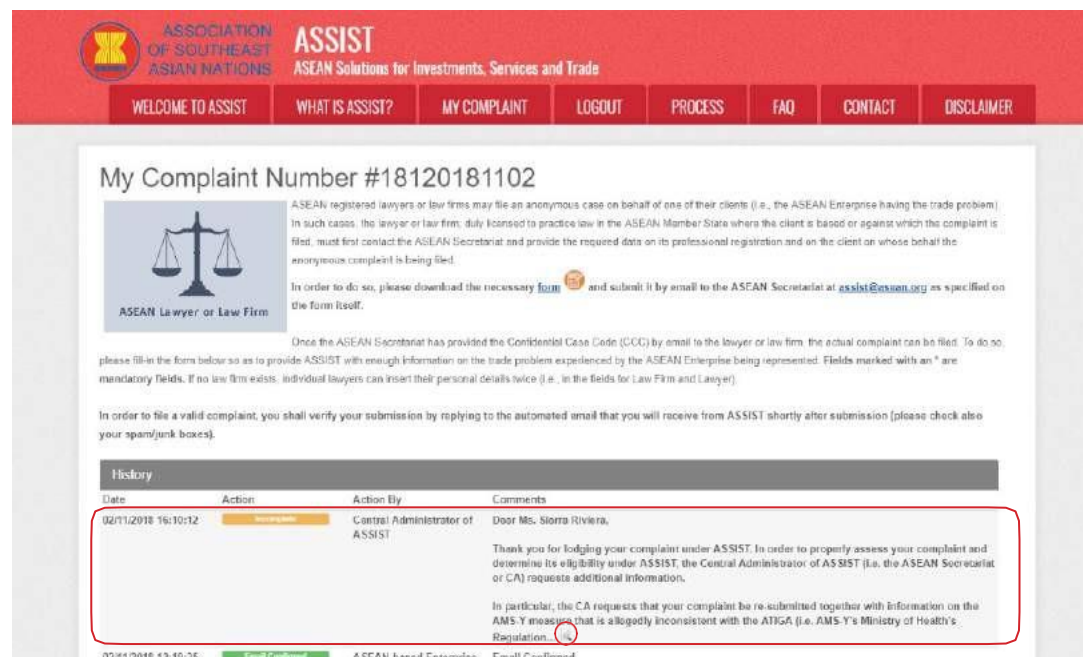


LANGKAH
13

LOGIN KE DASBOR ASSIST ANDA MELALUI EMAIL DAN ID PELACAKAN ANDA UNTUK MELIHAT TANGGAPAN CA SEBENARNYA DAN UNTUK MEREVISI PENGADUAN ANDA YANG 'TIDAK LENGKAP'

- (a) Jika Anda ingin melihat tanggapan CA secara lengkap, maka Anda harus masuk ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan sebagaimana ditunjukkan pada Langkah 11 (a) dan (b) di atas.

Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda yang menunjukkan bahwa CA telah menunjukkan bahwa pengaduan Anda "Tidak Lengkap" ('Incomplete').



02/11/2018 12:18:02

ASEAN-based Enterprise

WITHDRAW COMPLAINT

LAW FIRM

* Law Firm Name

ARISE & Partners

* Phone

+36 1 7653572

Website

www.arise&partners.com

* Address

Denude Street No. 13

City P

Country X

* City

City P

ZIP Code

12310

* Country

AMS-X

* ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is/are Established

Country X

LAWYER

* Gender

☐ Mr.
☐ Mrs.
☒ Ms.

* First Name

Sierra

* Last Name

Riviera

* Phone

+36 7878 137685

* Position

Senior Associate

* Email

aseanlawyord@gmail.com

* Address

Denude Street No. 13

City P

Country X

* City

City P

ZIP Code

12310

* ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law

AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

* Confidential Case Code

ASSIST-X-001-2018

* Country of Legal Registration

AMS-X

* Legal Registration Number

137911

* Registration Proof

Choose File

No file chosen

Annex 0-Simulated_Professional_License_of_Ms_Sierra_Riviera.pdf

* Type of Business

Export/Import

* Business Sector

Goods

* Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

3.8.7 Internal taxes and charges levied on imports

* Destination Country

AMS-Y

* Description

We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contract Acet on CCR) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1006, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foodstuffs high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y.

We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against AMS-X and violating the ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS) and the ASEAN Framework Agreement on Trade in Goods (AFATG).

Attachment

Choose File

Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y.pdf

+ Attachment

Choose File

Annex 3-Simulated Letter to ARISE & Partners.pdf

Remove

☒ I have read and accept the ASSIST rules.

☒ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved.

✓ I'm not a robot

gCAPTCHA (Privacy - Terms)

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - RUA JI. Sisingamangaraja - Jakarta 12180 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - EUCOMMINT

(b) Klik ikon kaca pembesar di kolom komentar ('*Comment*'). Tanggapan CA secara lengkap akan tampil, seperti dapat terlihat di bawah:

Dear Ms. Sierra Riviera,

Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information.

In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100).

Please file the actual measure or a translation/summary in the English language. Feel free to attach also any other information or legal brief that may assist the CA in assessing the eligibility of your complaint.

- (c) Lampirkan dokumen tambahan yang diminta oleh CA dan kirimkan kembali pengaduan Anda melalui dasbor Anda, mis. Peraturan AMS-Y atau tindakan yang dipermasalahkan serta ringkasan hukumnya.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

MY COMPLAINT

LOGOUT

PROCESS

FAQ

CONTACT

DISCLAIMER

My Complaint Number #18120181102



ASEAN Lawyer or Law Firm

ASEAN registered lawyers or law firms may file an anonymous case on behalf of one of their clients (i.e., the ASEAN Enterprise having the trade problem). In such cases, the lawyer or law firm, duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed, must first contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is being filed.

In order to do so, please download the necessary [form](#) and submit it by email to the ASEAN Secretariat at assist@asean.org as specified on the form itself.

Once the ASEAN Secretariat has provided the Confidential Case Code (CCC) by email to the lawyer or law firm, the actual complaint can be filed. To do so, please fill in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem experienced by the ASEAN Enterprise being represented. Fields marked with an * are mandatory fields. If no law firm exists, individual lawyers can insert their personal details twice (i.e., in the fields for Law Firm and Lawyer).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please check also your spam/junk boxes).

History			
Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 16:10:12	Incomplete	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Riviera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation...).
02/11/2018 12:18:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	

[WITHDRAW COMPLAINT](#)

LAW FIRM

* Law Firm Name:

* Phone:

Website:

* Address

Denube Street No. 13
City P
Country X

255 characters remaining (255 maximum)

* City

City P

* Country

AMS-X

* ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is/are Established

Country X

LAWYER

* Gender

☐ Mr
☐ Mrs
☒ Ms

* First Name

Siera

* Last Name

Riviera

* Phone

+66 7876137686

* Position

Senior Associate

* Email

aseanlawyrr@gmail.com

* Address

Denube Street No. 13
City P
Country X

255 characters remaining (255 maximum)

* City

City P

* ZIP Code

12310

* ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law

AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

* Confidential Case Code

ASSIST-K-061-2018

* Country of Legal Registration

AMS-X

* Legal Registration Number

157911

* Registration Proof

Choose File

No file chosen

Annex 0-Simulated Professional License of Ms. Siera Riviera.pdf

* Type of Business

Export/Import

* Business Sector

Goods

* Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

3.6.7 Internal taxes and charges levied on imports

* Destination Country

AMS-Y

* Description

We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y.

We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and products containing palm oil in favor of other products.

* Attachment

Choose File

Annex 2-Simulated Registration of AMS-Y.pdf

Attachment

Choose File

Annex 3-Simulated L.S. RIDE & Pannon.pdf

Remove

☒ I have read and accept the ASSIST [rules](#).

☒ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved.



I'm not a robot



RECAPTCHA

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - PDA-JI, Sindangmangrove - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [\[Disclaimer\]](#)

(d) Terimalah pemberitahuan dari ASSIST tentang pengajuan revisi pengaduan Anda.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST
WHAT IS ASSIST?
MY COMPLAINT
LOGOUT
PROCESS
FAQ
CONTACT
DISCLAIMER

Thank you for the submission of your complaint

You will shortly receive a confirmation e-mail containing your references.

Please click on the link contained in the e-mail in order to confirm your submission.

You will be able to monitor your complaint and access it on the following webpage:

<http://assist.asean.org/aseanlogin>

by using your e-mail / tracking ID.

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - PDA-JI, Sindangmangrove - Jakarta 12110 - Indonesia

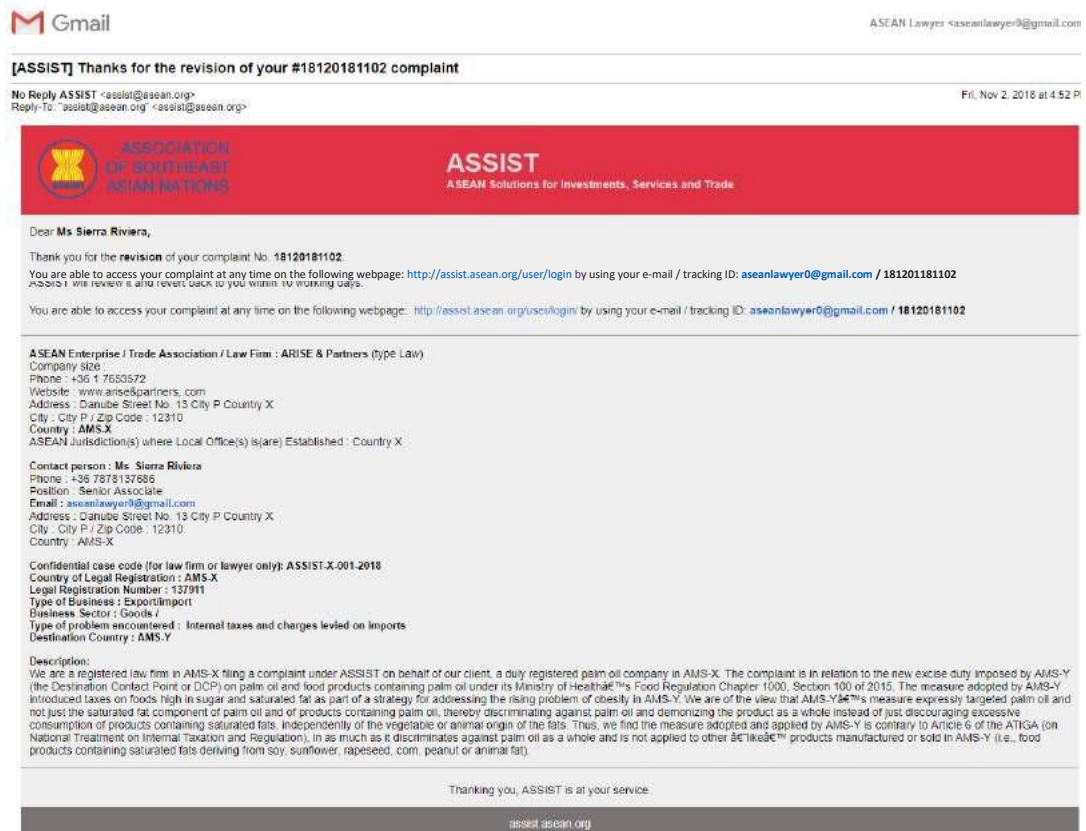
ASSIST - Supported by ARISE - [\[Disclaimer\]](#)

129

LANGKAH
14

MENERIMA EMAIL DARI ASSIST MENGENAI PENGADUAN ANDA YANG TELAH DIREVISI

Buka akun email Anda dan Anda akan melihat email baru dari ASSIST. Email ini menunjukkan bahwa pengaduan Anda yang telah direvisi telah diterima dan bahwa ASSIST akan memeriksanya dan kembali dengan tanggapan yang menunjukkan apakah pengaduan tersebut diterima, dinyatakan tidak lengkap, atau ditolak dalam 10 hari kerja.



Jika untuk sementara waktu CA tidak mengambil tindakan apapun, maka CA akan menerima email pengingat otomatis dari sistem daring online sebagaimana ditunjukkan pada Langkah 12 di atas.

Periksa akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja dan pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.

LANGKAH
15

CA MEMERIKSA PENGADUAN ANDA YANG TELAH DIREVISI DAN MENGIRIMKAN TANGGAPAN KE EMAIL ANDA

Segera setelah CA selesai memeriksa pengaduan Anda yang telah direvisi, sebuah email akan dikirimkan kepada Anda. Bukalah email Anda dan terimalah email di bawah dari ASSIST.



ASEAN Lawyer <aseanlawyer@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #18120181102 is accepted by CA

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Fri, Sep 21, 2016 at 2:07 PM



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Ms Sierra Riviera**,

Your complaint ID No. **18120181102** has been accepted by the Destination Country.

You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID.

Since your complaint has been accepted by ASSIST, the Destination Country will now be asked to review your complaint and either accept it, or reject it, or revert back to you with a request for more information within 10 working days from today.

You will be promptly notified of the response by the Destination Country through ASSIST.

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)
 Company size :
 Phone : +36 1 7653572
 Website : www.arise4partners.com
 Address : Danube Street No. 13 City P Country X
 City : City P / Zip Code : 12310
 Country : **AMS-X**
 ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established : Country X

Contact person : Ms Sierra Riviera
 Phone : +36 7878137686
 Position : Senior Associate
 Email : aseanlawyer@gmail.com
 Address : Danube Street No. 13 City P Country X
 City : City P / Zip Code : 12310
 Country : **AMS-X**

Confidential case code (for law firm or lawyer only): ASSIST-X-001-2018
 Country of Legal Registration : **AMS-X**
 Legal Registration Number : 137911
 Type of Business : Export/Import
 Business Sector : Goods /
 Type of problem encountered : Internal taxes and charges levied on imports
 Destination Country : **AMS-Y**

Description:
 The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other "like" products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Email di atas menunjukkan bahwa pengaduan Anda yang telah direvisi **telah diterima** oleh CA. Ini juga menunjukkan bahwa pengaduan Anda sekarang akan dikirim ke Titik Kontak Tujuan (DCP), yang merupakan agen pemerintah (ASSIST Focal Point) di AMS-Y tempat Anda menghadapi masalah perdagangan dan pengaduan Anda diarahkan dan dicarikan penyelesaiannya. DCP di AMS-Y akan diberi 10 hari kerja untuk memeriksa pengaduan Anda dan menerima, menolak atau mengembalikan kepada Anda dengan permintaan informasi lebih lanjut. Ini dimaksudkan untuk memberi waktu kepada DCP untuk memeriksa rincian pengaduan, dan berkonsultasi seperlunya dengan otoritas nasional terkait.

Titik Kontak Asal (HCP), yang merupakan agen pemerintah (Titik Fokus ASSIST) di AMS-X (negara asal Anda) juga telah diberitahu bahwa pengaduan Anda diajukan.

LANGKAH
16

LOGIN KE DASBOR ASSIST ANDA MELALUI EMAIL DAN ID PELACAKAN ANDA UNTUK MELIHAT TANGGAPAN CA YANG SEBENARNYA

Jika Anda ingin melihat tanggapan CA secara lengkap, maka Anda harus login ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan sebagaimana ditunjukkan pada Langkah 11 (a) dan (b) di atas.

Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda yang menunjukkan bahwa pengaduan Anda telah Diterima (**'Accepted'**) oleh CA.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST
WHAT IS ASSIST?
MY COMPLAINT
LOGOUT
PROCESS
FAQ
CONTACT
DISCLAIMER

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

History

Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 16:31:54	Completed	Central Administrator of ASSIST	Thank you for the completion or revision of your complaint. The Central Administrator has verified that the complaint is now complete, with the submission of the following documents: (i) AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, and (ii) Legal Brief on the Complaint. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.
02/11/2018 16:52:15	Received	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	Unsubmittable	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Riviera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation...
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	ARISE & Partners		
Company Size		Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Phone	+36 1 7653572	City	City P
Website	www.arise&partners.com	ZIP Code	12310
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Last Name	Riviera	City	City P
Phone	+36 7878137666	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	aseanlawyer0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	137911	Type of Problem Encountered	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
Company Registration Proof	Annex 0_Simulated Professional License of Ms. Sierra Riviera.pdf		
Type of Business	Export/Import	Destination Country	AMS-Y
Description	We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing this product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation). In as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other 'like' products manufactured or sold in AMS-Y (i.e. food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).		
Attachment	Annex 2_Simulated Regulation of AMS-Y1.pdf Annex 3_Simulated Legal Brief ARISE_Partner1.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi Rangkapan - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Klik ikon 'kaca pembesar' di kolom 'Komentar'. Tanggapan lengkap dari CA akan tampil, sebagaimana dapat dilihat di bawah:



Thank you for the completion or revision of your complaint. The Central Administrator has verified that the complaint is now complete, with the submission of the following documents: (i) AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100; and (ii) Legal Brief on the Complaint. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.

We will forward your complaint to AMS-Y (Destination Contact Point). The Destination Contact Point will review your complaint and consult with the relevant national authorities, and will revert with a response within 10 working days on whether it has accepted or rejected your complaint.

You may monitor the progress on the handling of the complaint by login to your ASSIST Dashboard by using your Email/Tracking ID.

Sebagaimana diinformasikan pada Langkah 15, setelah pengaduan telah diterima oleh CA, pengaduan akan dikirim ke Titik Kontak Tujuan (DCP) di AMS-Y di mana Anda menghadapi masalah perdagangan. DCP di AMS-Y akan diberi 10 hari kerja untuk memeriksa pengaduan Anda dan menerima atau menolaknya. Ini dimaksudkan untuk memberi waktu bagi DCP untuk memeriksa rincian pengaduan, dan berkonsultasi seperlunya dengan otoritas nasional terkait. Setelah DCP memberikan tanggapan, email akan dikirimkan kepada Anda dari ASSIST untuk memberitahukan kepada Anda apakah pengaduan Anda telah diterima atau ditolak oleh DCP di AMS-Y.

Periksalah akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja setelah tanggapan dari CA bahwa pengaduan Anda diterima. Akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST

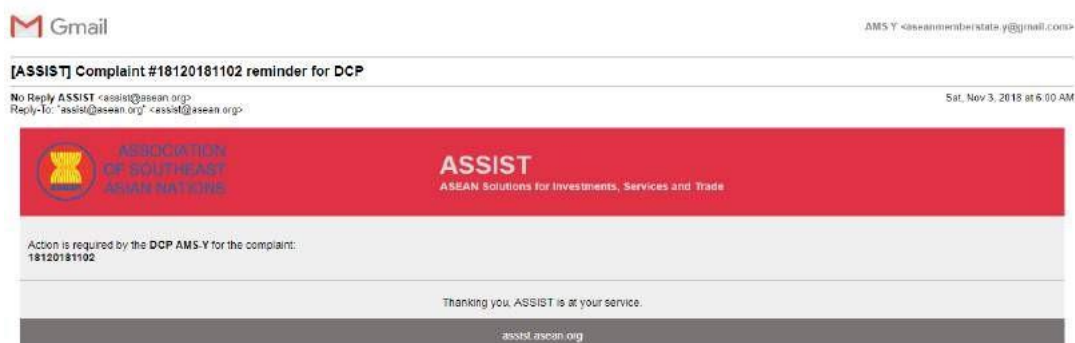
LANGKAH
17

MENERIMA PEMBERITAHUAN EMAIL DARI ASSIST MENGENAI APAKAH PENGADUAN ANDA
DITERIMA ATAU DITOLAK OLEH TITIK KONTAK TUJUAN DI AMS-Y

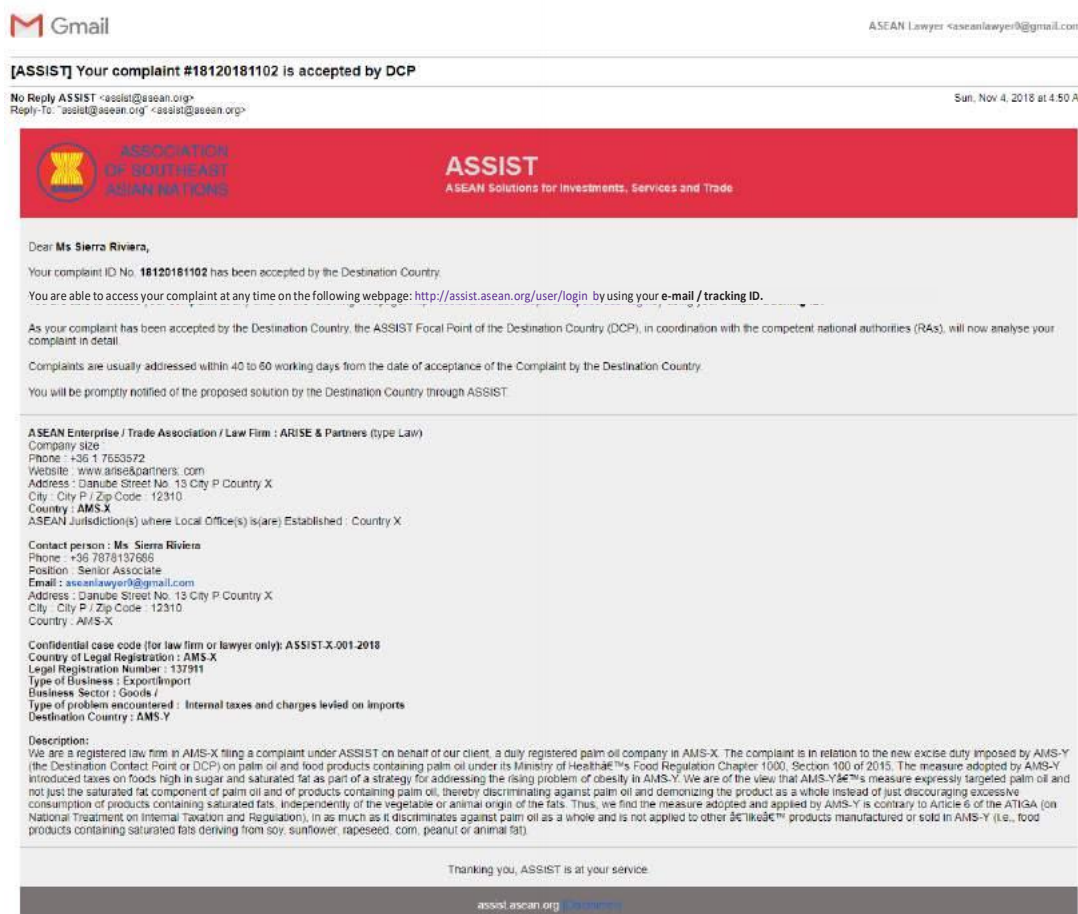
Dalam 10 hari kerja setelah tanggapan dari CA bahwa pengaduan Anda diterima, maka Anda akan menerima email di bawah ini yang menginformasikan bahwa pengaduan Anda telah diterima atau ditolak oleh DCP di AMS-Y.

Jika untuk sementara waktu DCP tidak mengambil tindakan apapun, maka DCP akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem online ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diterima oleh CA. Seperti ditunjukkan di atas, DCP harus memutuskan untuk menerima atau menolak pengaduan dalam waktu 10 hari kerja sejak CA menerima pengaduan tersebut.

Email Peningkat 1 untuk Titik Kontak Tujuan (DCP):



Periksa akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja setelah tanggapan dari CA bahwa pengaduan Anda diterima. Akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.

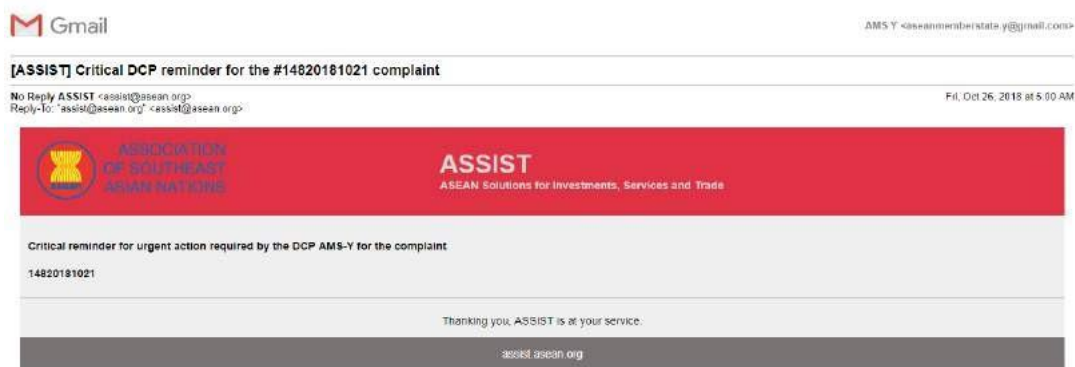


Dalam hal ini, pengaduan telah **diterima** oleh DCP sebagaimana dapat dilihat di atas.

Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST mengenai tanggapan oleh DCP dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja) setelah pengaduan diterima oleh CA, maka ini berarti bahwa tindakan DCP terlambat. DCP akan menerima peringatan otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa DCP sangat perlu melakukan suatu tindakan terhadap pengaduan tersebut.



Email Pengingat 2 untuk Titik Kontak Tujuan (DCP):



Setelah DCP menerima pengaduan, masalah tersebut diteruskan ke Otoritas Penanggung Jawab (RA) untuk mendapat masukan. Setelah RA menyelesaikan upaya mereka, DCP harus memeriksa solusi dan memberikannya kepada CA dalam tenggat waktu 40 hari kerja. Dengan demikian, untuk memenuhi tenggat waktu ini, DCP harus menetapkan batas waktu agar RA dapat menemukan solusi. DCP bertanggung jawab untuk memberitahu CA tentang segala perubahan yang berkaitan dengan jangka waktu antara itu dan otoritas nasional.

CA dapat memperpanjang batas waktu hingga 20 hari kerja atas permintaan DCP. Sistem akan secara otomatis memberitahu ketika tenggat waktu semakin dekat (mis., Biasanya, 10 hari kalender sebelum jarak waktu). Jika DCP tidak memenuhi tenggat waktu untuk mengirim solusi ke CA, maka sistem online akan memberitahu CA untuk menindaklanjuti dengan DCP.

Periksa email Anda secara teratur dalam 40 + 20 hari kerja setelah Anda diberitahu bahwa DCP telah menerima pengaduan Anda. Akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST yang menunjukkan solusi yang diusulkan oleh DCP.

LANGKAH
18

MENERIMA EMAIL PEMBERITAHUAN DARI ASSIST BAHWA SOLUSI DIAJUKAN OLEH AMS-Y DAN DITERIMA OLEH PENGELOLA SISTEM (CA)

Setelah DCP (AMS-Y) menerima solusi yang diusulkan dari RA mereka dan menganggap bahwa usulan tersebut mengatasi masalah yang diangkat dalam pengaduan, maka DCP akan memberikan solusi yang diusulkan kepada CA.

CA akan: (i) meninjau solusi dalam konteks pengaduan asli; (ii) mendaftarkan solusi dan mengirimkannya ke AE melalui email; dan (iii) menyalin solusi ke Titik Kontak Asal (HCP) di AMS-X (negara asal Anda).

(a) Buka akun email Anda. Anda akan menerima email baru dari ASSIST yang menunjukkan tanggapan terhadap pengaduan Anda dari DCP.



ASEAN Lawyer <aseanlawyer@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #18120181102 complaint

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Sun, Nov 4, 2018 at 5:21 AM



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Ms Sierra Riviera**,

The response for your complaint **18120181102** is ready.

"Upon internal discussions between the DCP and the RA, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action Plan for the Prevention and Control of Non-Communicable Diseases 2013-2020, such as diabetes and obesity. However, AMS-Y recognizes that the measure did single-out certain products (i.e. inter alia, palm oil) and did not target, in a 'neutral manner', the substances (i.e. saturated fats) that the Government considers dangerous (if consumed in excess) from a dietary and health policy perspective. Therefore, the DCP, in coordination with AMS-Y's RA, proposes the immediate suspension of the measure contained in its Ministry of Health's Food Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending its amendment to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. AMS-Y underlined that its measure was never intended to have, de jure or de facto, any discriminatory effect or objective, being justified in science and in light of its health protection purpose and applying to all 'like' products containing saturated fats."

You can also check the status of your complaint online at <http://assist.aseandevelopment.space/user/login> by using your email / tracking ID.

Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

[Yes](#) / [No](#)

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)

Company size :

Phone : +6 1 7650572

Website : www.ariseapartners.com

Address : Danube Street No. 13 City P Country X

City : City P / Zip Code : 12310

Country : AMS-X

ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established : Country X

Contact person : Ms. Sierra Riviera

Phone : +36 7878137686

Position : Senior Associate

Email : aseanlawyer@gmail.com

Address : Danube Street No. 13 City P Country X

City : City P / Zip Code : 12310

Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only): ASSIST-X-001-2018

Country of Legal Registration : AMS-X

Legal Registration Number : 137911

Type of Business : Export/Import

Business Sector : Goods /

Type of problem encountered : Internal taxes and charges levied on imports

Destination Country : AMS-Y

Description:

We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats. Independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other 'like' products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

- (b) Login ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda seperti yang ditunjukkan pada Langkah 11 (a) dan (b) di atas. Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda yang menunjukkan bahwa solusi untuk pengaduan Anda telah diajukan. Solusi lengkap dari DCP, yang telah diterima oleh CA, juga tersedia pada paragraf pertama dasbor Anda.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[MY COMPLAINT](#)
[LOGOUT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)
[DISCLAIMER](#)

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

ASSIST Solution

Upon internal discussions between the DCP and the RA, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action Plan for the Prevention and Control of Non-Communicable Diseases 2013-2020, such as diabetes and obesity. However, AMS-Y recognizes that the measure did single-out certain products (i.e. inter alia, palm oil) and did not target, in a 'neutral manner', the substances (i.e. saturated fats) that the Government considers dangerous (if consumed in excess) from a dietary and health policy perspective. Therefore, the DCP, in coordination with AMS-Y's RA, proposes the immediate suspension of the measure contained in its Ministry of Health's Food Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending its amendment to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. AMS-Y underlined that its measure was never intended to have, de jure or de facto, any discriminatory effect or objective, being justified in science and in light of its health protection purpose and applying to all 'like' products containing saturated fats.

Attachment

History

Date	Action	Action By	Comments
04/11/2018 05:21:49	Solution	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RAo, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action...
02/11/2018 18:31:54	Received	Central Administrator of ASSIST	Thank you for the completion or revision of your complaint. The Central Administrator has verified that the complaint is now complete, with the submission of the following documents: (i) AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, and (ii) Legal Brief on the Complaint. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.
02/11/2018 16:52:15	Received	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	Unsubmittable	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Rivers, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation...
02/11/2018 12:19:35	Final Complaint	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		ARISE & Partners	
Company Size		Address	Danube Street No. 13 City P. Country X
Phone	+36 1 7653572	City	City P
Website	www.arise&partners.com	ZIP Code	12310
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P. Country X
Last Name	Rivers	City	City P
Phone	+36 7878137886	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	aseanlawyer0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	137911	Type of Problem Encountered	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
Company Registration Proof	Annex 0-Simulated Professional License of Ms. Sierra Rivers.pdf	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Export/Import		
Description	We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other 'like' products manufactured or sold in AMS-Y (i.e. food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).		
Attachment	Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y1.pdf Annex 3-Simulated Legal Brief-ARISE Partners1.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - TDA Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Berikut ini adalah solusi yang diusulkan dari DCP:

“Setelah diskusi internal antara DCP dan RA, tampaknya, memang, langkah yang diadopsi oleh AMS-Y, yang memaksakan peningkatan cukai pada sejumlah makanan yang berkadar gula dan lemak jenuh tinggi, ditujukan untuk mencegah konsumsi berlebihan zat yang dianggap berbahaya di bawah strategi AMS-Y untuk mengatasi meningkatnya masalah obesitas di antara warganya. Ini sejalan dengan tindakan serupa yang diambil oleh beberapa negara di seluruh dunia dan dengan Rencana Aksi Global Organisasi Kesehatan Dunia untuk Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular 2013-2020, seperti diabetes dan obesitas.

Namun, AMS-Y mengakui bahwa tindakan tersebut tidak menentukan produk tertentu (misalnya, antara lain, minyak sawit) dan tidak menargetkan, secara 'netral', zat (yaitu, lemak jenuh) yang dianggap berbahaya oleh Pemerintah (jika dikonsumsi berlebihan) dari perspektif kebijakan diet dan kesehatan.

Oleh karena itu, DCP, berkoordinasi dengan AMS-Y's RA, mengusulkan penangguhan segera langkah yang terkandung dalam Peraturan Pangan Kementerian Kesehatan tahun 2015, Bab 1000, Bagian 100, sambil menunggu amandemen untuk menghapus referensi tersurat untuk produk dan aplikasi tertentu. hanya untuk produk yang mengandung lemak jenuh, terlepas dari sayuran atau hewani asalnya. AMS-Y menggarisbawahi bahwa langkah tersebut tidak pernah dimaksudkan untuk, secara de jure atau de facto, akan memberikan dampak atau bertujuan diskriminatif apapun, dengan dibenarkannya dalam sains dan mengingat tujuan perlindungan kesehatannya dan menerapkannya untuk semua produk "serupa" yang mengandung lemak jenuh."

- (c) Di bagian bawah email dari ASSIST pada 18 (a) di atas, Anda diminta untuk menunjukkan apakah Anda puas atau tidak dengan jawaban yang diberikan oleh DCP dan solusi yang tersedia di dalamnya. Anda dapat melakukannya dengan memilih 'Ya' atau Tidak' di pilihan yang disediakan.

Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

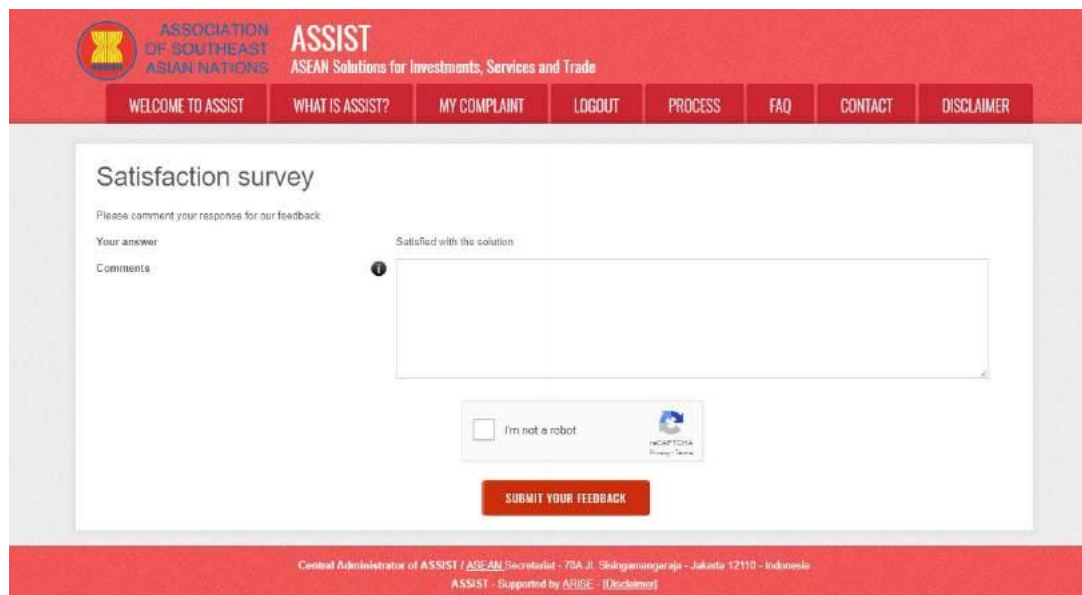
☒ Yes / ☐ No

Dalam hal ini, AE memilih "Ya".

LANGKAH
19

MEMBERIKAN UMPAN BALIK ANDA PADA SOLUSI YANG DIAJUKAN YANG DIBERIKAN OLEH AMS-Y DALAM SURVEI KEPUASAN DAN MENERIMA EMAIL PERNYATAAN PENERIMAAN DARI ASSIST

Setelah Anda memilih 'Ya/Tidak' pada Langkah 18 (c) di atas, Anda akan diarahkan ke halaman di bawah ini di mana Anda akan diminta untuk menjawab Survei Kepuasan dan diundang untuk memberikan komentar, terutama jika Anda tidak puas dengan solusi yang diusulkan.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? MY COMPLAINT LOGIN PROCESS FAQ CONTACT DISCLAIMER

Satisfaction survey

Please comment your responses for our feedback:

Your answer

Comments

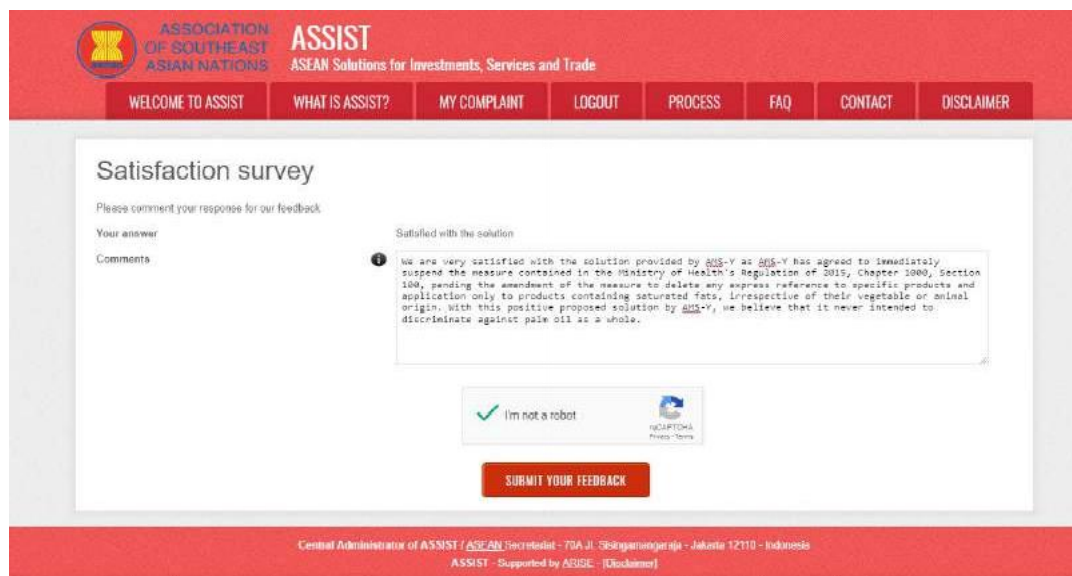
☒ Satisfied with the solution

☐ I'm not a robot

SUBMIT YOUR FEEDBACK

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi Raya - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (a) Isilah Survei Kepuasan ini. Dalam hal ini, Firma Hukum/Pengacara ASEAN puas dengan solusi yang diberikan oleh ASSIST dan dengan demikian menunjukkannya.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? MY COMPLAINT LOGOUT PROCESS FAQ CONTACT DISCLAIMER

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback.

Your answer

Comments

Satisfied with the solution

1 We are very satisfied with the solution provided by AMS-Y as AMS-Y has agreed to immediately suspend the measure contained in the Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending the amendment of the measure to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. With this positive proposed solution by AMS-Y, we believe that it never intended to discriminate against palm oil as a whole.

☒ I'm not a robot



SUBMIT YOUR FEEDBACK

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - TDA Jl. Sekeloa Utara No. 1 - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARIDE - [Disclaimer]

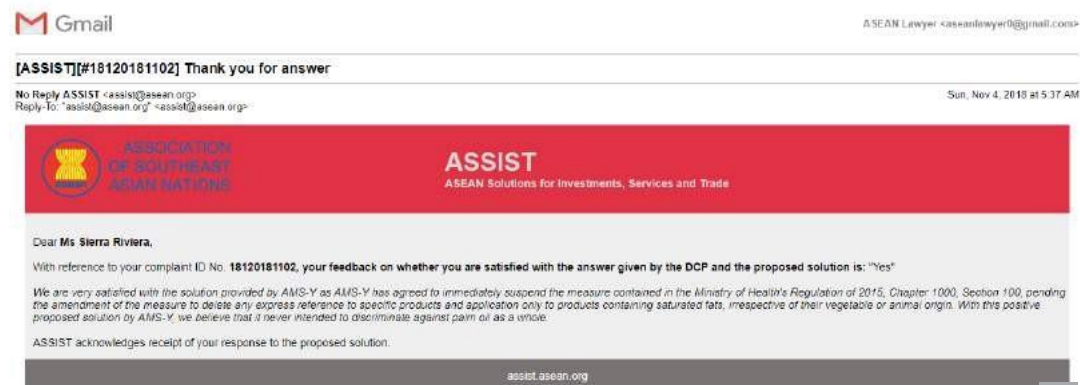
(b) Buka akun email Anda. Anda akan menerima satu atau dua (jika Anda telah mengisi Survei Kepuasan) email-email baru dari ASSIST, yang menyatakan penerimaan atas tanggapan Anda terhadap solusi yang diajukan oleh AMS-Y. Salinan tanggapan Anda juga akan dikirim ke DCP dan HCP.

Email Pernyataan Penerimaan Pertama dari ASSIST



Email Pernyataan Penerimaan Kedua dari ASSIST

Jika Anda memberikan komentar tentang Survei Kepuasan, Anda akan menerima email kedua di bawah ini, yang menyatakan telah menerima tanggapan Anda dan solusi yang diajukan akan dikirimkan oleh ASSIST kepada Anda, DCP dan HCP.



- (c) Login ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda seperti ditunjukkan pada Langkah 11 (a) dan (b) di atas. Tampilan akhir dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat'/'History' Anda yang menunjukkan bahwa Anda telah menunjukkan kepuasan terhadap solusi yang diusulkan oleh ASSIST.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST
WHAT IS ASSIST?
MY COMPLAINT
LOGOUT
PROCESS
FAQ
CONTACT
DISCLAIMER

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

ASSIST Solution

Upon internal discussions between the DCP and the RA, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y, imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action Plan for the Prevention and Control of Non-Communicable Diseases 2013-2020, such as diabetes and obesity. However, AMS-Y recognizes that the measure did single-out certain products (i.e., Inter alia, palm oil) and did not target, in a 'neutral manner', the substances (i.e., saturated fats) that the Government considers dangerous (if consumed in excess) from a dietary and health policy perspective. Therefore, the DCP, in coordination with AMS-Y's RA, proposes the immediate suspension of the measure contained in its Ministry of Health's Food Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending its amendment to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. AMS-Y underlined that its measure was never intended to have, de jure or de facto, any discriminatory affect or objective, being justified in science and in light of its health protection purpose and applying to all like products containing saturated fats.

Attachment:
Satisfied : Yes

History			
Date	Action	Action By	Comments
04/11/2018 05:37:49	Satisfied	ASEAN-based Enterprise	We are very satisfied with the solution provided by AMS-Y as AMS-Y has agreed to immediately suspend the measure contained in the Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending the amendment of the measure to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. With this positive proposed solution by AMS-Y, we believe that it never intended to discriminate against...
04/11/2018 06:21:49	Solution	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RA, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y, imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action...
02/11/2018 18:31:54	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Thank you for the completion or revision of your complaint. The Central Administrator has verified that the complaint is now complete, with the submission of the following documents: (i) AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, and (ii) Legal Brief on the Complaint. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.
02/11/2018 16:52:15	Revised	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	Unsubmitted	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Riviera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation...
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		ARISE & Partners	
Company Size		Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Phone	+36 1 7653572	City	City P
Website	www.arise&partners.com	ZIP Code	12310
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

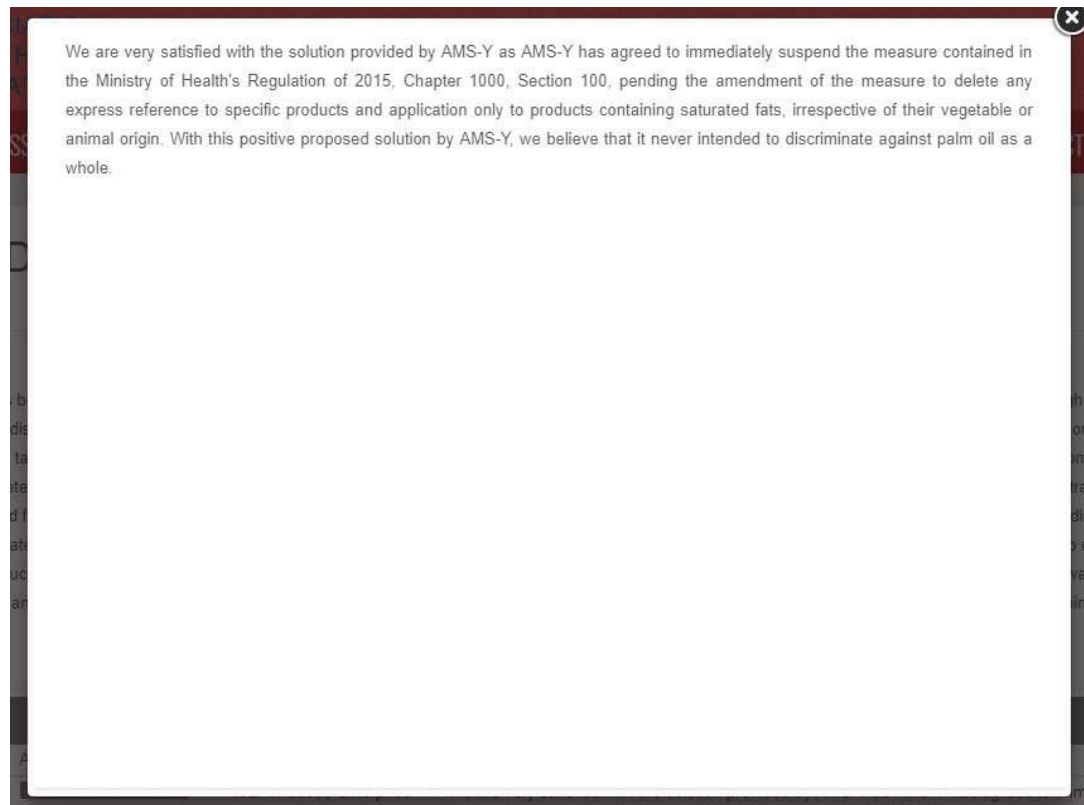
First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Last Name	Riviera	City	City P
Phone	+36 7878137666	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	aseanlawyer8@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	137911	Type of Problem Encountered	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
Company Registration Proof	Annex 0: Simulated Professional License of Ms. Sierra Riviera.pdf	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Export/Import		
Description	We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other like products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).		
Attachment	Annex 2-Simulated_Regulation_of_AMS-Y1.pdf Annex 3-Simulated_Legal_Brief_ARISE_Partners1.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi Saragaja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (d) Jika Anda ingin melihat komentar yang Anda berikan dalam Survei Kepuasan, maka klik ikon 'kaca pembesar' dan layar di bawah ini akan tampil.



Pada pemberitahuan bahwa solusi yang diusulkan kepada AE telah diterima oleh Firma Hukum/Pengacara ASEAN sebagai memuaskan, DCP harus menyampaikan pemberitahuan penerimaan ke RA, untuk memastikan bahwa setiap pengaturan administratif yang diperlukan untuk mengimplementasikan solusi tersedia secepatnya.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai satu prosedur di mana pengaduan diterima dan solusi diberikan oleh DCP dan diterima oleh Pengacara atau Firma Hukum ASEAN.

Perhatikanlah bahwa jangka waktu untuk menyelesaikan masalah lintas batas berdasarkan ASSIST tidak boleh lebih dari 40 hari kerja atau 2 bulan kalender (kecuali telah diberikan perpanjangan maksimum 20 hari kerja) dari tanggal ketika pengaduan telah diterima oleh DCP (yaitu Negara anggota ASEAN di mana pengaduan diajukan).



ASSIST

TUTORIAL LANGKAH-DEMI-LANGKAH

STUDI KASUS 4

(PERDAGANGAN JASA)

Foto Diperoleh dari: Rio Lecatompessy on Unsplash

Pengaduan yang Diajukan oleh Perusahaan ASEAN (ASEAN Enterprise (AE)), Diterima oleh Pengelola Pusat (Central Administrator (CA)) dan Titik Kontak Tujuan (Destination Contact Point (DCP)) serta Solusi yang Diajukan oleh DCP dan Diterima oleh AE

Uraian Singkat tentang Kasus: Skenario ini adalah kasus uji-coba yang disusun untuk mencerminkan Moda 1 (atau yang disebut Pasokan Lintas Batas (*Cross Border Supply*)) dari perdagangan jasa internasional, yang didefinisikan dalam Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN tentang Jasa (*Asean Framework Agreement on Services (AFAS)*) dan Perjanjian Umum tentang Perdagangan Jasa (*General Agreement on Trade in Services (GATS)*), mutatis mutanda, sebagai penyediaan jasa dari wilayah suatu negara ke wilayah negara lain atau, dengan kata lain, dalam semua kasus komersial di mana jasa bergerak melintasi perbatasan. Skenario ini merupakan pengaduan yang diterima oleh CA ASSIST yang telah diajukan secara sah oleh pemohon pengaduan (yaitu, lengkap dan berada dalam ruang lingkup ASSIST) dan juga diterima oleh Negara Tujuan sebagai masalah di mana untuk itu Negara Anggota ASEAN tertentu bersedia untuk terlibat dengan pemohon pengaduan

melalui ASSIST, berinteraksi dengan pihak yang berwenang terkait dan memberikan solusi kepada pemohon pengaduan melalui ASSIST.

Pengaduan tersebut berkaitan dengan undang-undang baru mengenai pengiriman yang diterbitkan oleh Negara Tujuan, yaitu UU Menteri Perdagangan No. 13 Tahun 2018, yang menyatakan bahwa komoditas tertentu hanya dapat diangkut untuk impor atau ekspor oleh perusahaan angkutan laut nasional. Keempat komoditas (yaitu besi, aluminium, karet dan kapas), adalah beberapa komoditas yang tercantum dalam undang-undang pengiriman yang baru ini. Undang-undang baru ini tentu akan mengakibatkan kerugian finansial bagi bisnis pemohon pengaduan dan mencegahnya memberikan jasa pengiriman maritim antara Negara Asal dan Negara Tujuan. Pemohon pengaduan sangat khawatir dan yakin bahwa perkembangan legislatif ini bertentangan dengan perdagangan bebas, dan semangat Masyarakat Ekonomi ASEAN (*ASEAN Economic Community (AEC)*) dan, mungkin, bertentangan dengan komitmen dan kewajiban tertentu Negara Tujuan berdasarkan perjanjian ekonomi ASEAN yang relevan (mis. Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN mengenai Jasa, atau AFAS).

Daftar Para Aktor dan Singkatan::

- Pemohon pengaduan (*Complainant*) = ASEAN Enterprise (AE)
- Sekretariat ASEAN (*ASEAN Secretariat*) = Pengelola Sistem ASSIST (*Central Administrator of ASSIST (CA)*)
- Negara Asal (*Home Country*) = *Home Contact Point (HCP)* di Negara Anggota ASEAN-X (*ASEAN Member State-X (AMS-X)*)
- Negara Tujuan (*Destination Country*) = *Destination Contact Point (DCP)* dalam Negara Anggota ASEAN-Y (*ASEAN Member State-Y (AMS-Y)*)
- Otoritas Nasional Terkait = *Relevant Authorities (RA)*

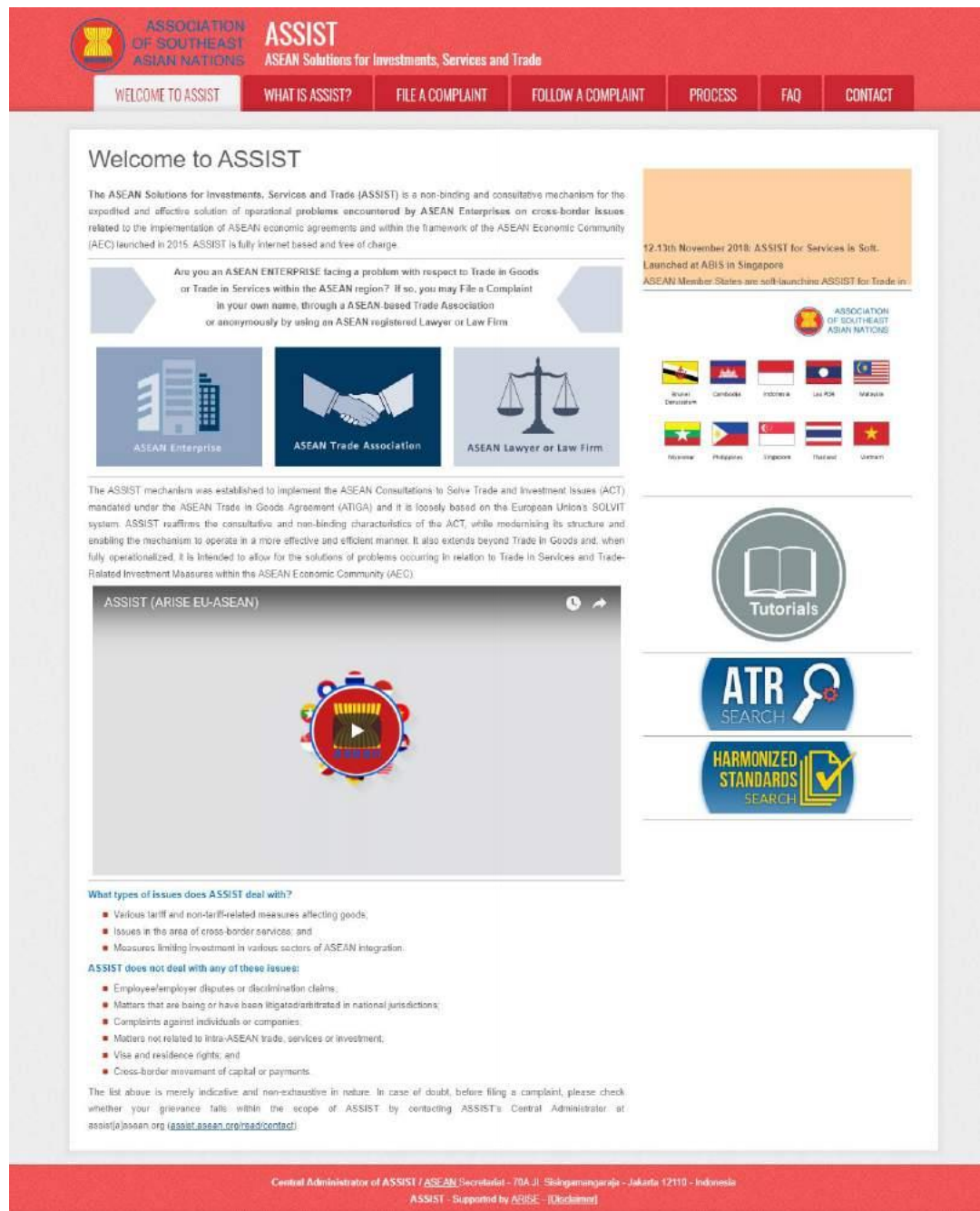
LANGKAH

1

BUKA SITUS WEB ASSIST ([HTTP://ASSIST.ASEAN.ORG](http://assist.asean.org))

Jika menurut Anda kasus Anda merupakan perdagangan lintas batas ASEAN, Anda adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN, dan Anda menginginkan jasa konsultasi tanpa bayar, tidak mengikat dan menerima solusi efektif dan dipercepat, maka bukalah tautan berikut: <http://assist.asean.org>.

Berikut ini adalah laman (*homepage*) ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST homepage with a red header and navigation bar. The main content area is titled "Welcome to ASSIST" and includes a description of the mechanism, a list of member states, and a section for "What types of issues does ASSIST deal with?". The member states listed are Brunei Darussalam, Cambodia, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand, and Vietnam. The "What types of issues does ASSIST deal with?" section lists various tariff and non-tariff-related measures affecting goods, issues in the area of cross-border services, and measures limiting investment in various sectors of ASEAN integration. It also lists issues that ASSIST does not deal with, such as employee/employer disputes, matters that are being or have been litigated/arbitrated in national jurisdictions, complaints against individuals or companies, matters not related to intra-ASEAN trade, services or investment, visa and residence rights, and cross-border movement of capital or payments.

LANGKAH
2

MEMILIH TAB AJUKAN PENGADUAN "FILE A COMPLAINT" (IKON ASEAN ENTERPRISE)

Jika Anda mengajukan pengaduan di bawah perusahaan Anda sendiri (pengaduan non-anonim) dan Anda tidak diwakili oleh asosiasi perdagangan yang berbasis di ASEAN, atau oleh entitas perwakilan lain pilihan Anda, seperti kamar dagang, dewan bisnis, bisnis federasi, atau pengacara atau firma hukum terdaftar, maka klik ikon Perusahaan ASEAN ('ASEAN Enterprise') pada tab Ajukan Pengaduan ('File a Complaint').



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[FILE A COMPLAINT](#)
[FOLLOW A COMPLAINT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)

File a Complaint

Please click on the icon of choice below and fill in the required form so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields. Please note that, if you require anonymity, your complaint may be submitted by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. In this case, the representative entity shall use its business registration number from the ASEAN jurisdiction where it is incorporated.



ASEAN Enterprise

NON-ANONYMOUS



ASEAN Trade Association

ANONYMOUS



ASEAN Lawyer or Law Firm

ANONYMOUS

Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you do not receive any such communication, please verify your email and resubmit the complaint.

The Central Administrator of ASSIST may request that you resubmit your complaint if any of the information is incomplete or incorrect. Once your complaint has been accepted by the Central Administrator of ASSIST, the Destination Contact Point will be asked to respond. If the complaint is accepted by the Destination Contact Point, you will be notified of the response and, ultimately, of the proposed solution (if any). Complaints are usually addressed and a solution proposed within 40 to 60 working days maximum from the date of acceptance of the complaint by the Destination Contact Point.

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN Enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. In order to do so, please download the necessary form and submit it to the ASEAN Secretariat as specified on the form itself.

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ASISE - [Disclaimers]

Ketika Anda mengklik ikon Perusahaan ASEAN ('ASEAN Enterprise'), maka halaman berikut akan tampil.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[FILE A COMPLAINT](#)
[FOLLOW A COMPLAINT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)

Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise



ASEAN Enterprise

Please fill in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields.

Please note that, if you require anonymity, your complaint should be submitted instead by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. Dedicated forms are available under the respective [links](#).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

* Company Size

* Phone

Website

* Address

300 characters remaining (300 maximum)

* City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

* Gender ☐ Mr. ☐ Mrs. ☐ Ms.

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email



Address:

City: ZIP Code:

Country:

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration:

* Registration Number:

* Company Registration Proof:

* Type of Business:

* Business Sector:

* Services Sector Description:

* Type of Problem Encountered:

* Destination Country:

* Description:

Attachment:

☐ I have read and accept the [ASSIST rules](#).

☐ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved.

☐ I'm not a robot

[SUBMIT YOUR COMPLAINT](#)

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Isi formulir di atas untuk memberikan ASSIST cukup informasi tentang masalah perdagangan yang Anda alami. Kolom yang ditandai dengan tanda bintang (*) wajib diisi. Jika Anda tidak yakin tentang apa yang harus diisi untuk suatu kolom, tersedia tombol untuk instruksi terperinci tentang apa yang harus diisi untuk setiap kolom. Silakan klik tombol untuk memastikan bahwa Anda mengisi informasi dalam formulir dengan benar.

Anda harus mengisi kolom Uraian ('Description') dengan benar. CA perlu memverifikasi bahwa uraian yang diberikan dalam pengaduan cukup untuk mengidentifikasi masalah dalam konteks perjanjian subyek tertentu. Karena itu, harap hati-hati dalam mengatur pengaduan Anda dengan argumen hukum dan bukti faktual untuk membantu CA dalam memutuskan apakah pengaduan Anda akan disetujui.

LANGKAH
3

MENGISI FORMULIR PENGADUAN

Berikut adalah contoh formulir yang sudah diisi untuk studi kasus khusus ini.

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise

Please fill in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields.

Please note that, if you require anonymity, your complaint should be submitted instead by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. Dedicated forms are available under the respective [links](#).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name:

Star 88 Co., Ltd.

* Company Size

50 to 100

* Phone

+905 524 1532

Website

www.star88.com

* Address

Better Living Street
City W
Country X

* City

City W

ZIP Code

1711

* Country

AMS-X

CONTACT PERSON

* Gender

☒ Mr ☐ Mrs ☐ Ms

* First Name

Paul

* Last Name

Smith

* Phone

+905 524 1532

* Position

Chief Executive Officer

* Email

aseanenterprise@gmail.com

Address

Better Living Street
City W
Country X

* City

City W

ZIP Code

1711

* Country

AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

AMS-X

* Registration Number

123456

* Company Registration Proof

Choose File: Annex 1-Simulat... 8 Co., Ltd.pdf

* Type of Business

Service provider

* Business Sector

Services

* Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

T1 Transport services

* Destination Country

AMS-Y

* Description

We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y.

Attachment

Choose File: Annex 2-Simulated Law of AMS-Y.pdf

+ Attachment

Choose File: Annex 3-Simulated AM...port Services.pdf

Remove

☒ I have read and accept the ASSIST rules

☒ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved

☒ I'm not a robot

RECAPTCHA
Block Spam

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Senikangmangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Sebagai contoh uraian pengaduan yang jelas dan ringkas, berikut ini adalah uraian AE tentang pengaduannya dalam studi kasus ini:

“Kami adalah perusahaan pengiriman yang terdaftar di AMS-X. Kami telah menandatangani perjanjian mengikat dua tahun sejak Januari 2018 dengan perusahaan ekspor-impor di AMS-X. Ruang lingkup perjanjian adalah untuk mengekspor besi dan aluminium dari AMS-X ke AMS-Y dan mengimpor karet dan kapas dari AMS-Y ke AMS-X menggunakan armada kapal kami. Kami telah sepakat untuk melakukan transaksi ekspor-impor ini dalam perjalanan pulang pergi dari AMS-X ke AMS-Y menggunakan kapal yang sama. Tujuannya, antara lain, adalah untuk menghemat biaya

dalam konsumsi bahan bakar dan tenaga kerja dengan cara bermuatan pengiriman penuh baik dalam perjalanan ke dalam (*inbound*) maupun ke luar (*outbound*), sehingga mampu memberikan jasa yang hemat biaya dan kompetitif secara lintas batas kepada pelanggan yang berbasis baik di AMS-X maupun di AMS-Y.

Baru-baru ini kami mengetahui bahwa AMS-Y telah mengeluarkan undang-undang pengiriman baru, yaitu Undang-Undang Kemendag No. 13 Tahun 2018, yang menyatakan bahwa komoditas tertentu hanya dapat diangkut untuk impor atau ekspor oleh perusahaan angkutan laut nasional. Keempat komoditas, yaitu besi, aluminium, karet, dan kapas, adalah beberapa komoditas yang tercantum dalam undang-undang pengiriman yang baru ini. Undang-undang baru ini tentunya akan mengakibatkan kerugian finansial bagi bisnis kami dan mencegah kami menyediakan jasa pengiriman maritim antara AMS-X dan AMS-Y. Kami sangat khawatir bahwa pengembangan legislatif ini bertentangan dengan perdagangan bebas, dengan semangat Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) dan, kemungkinan, bertentangan dengan komitmen dan kewajiban khusus AMS-Y berdasarkan perjanjian ekonomi ASEAN yang relevan (misalnya, Kerangka Perjanjian ASEAN tentang Jasa, atau AFAS).

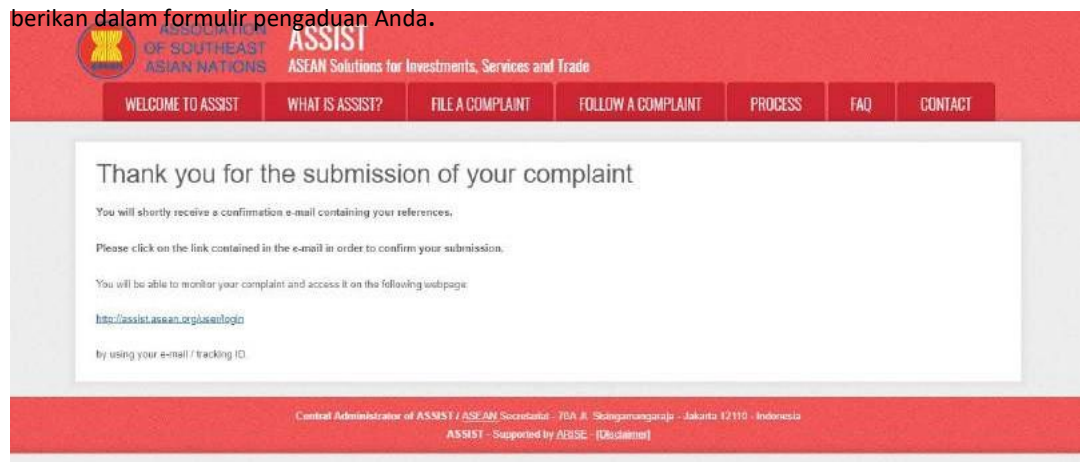
Kami berpandangan bahwa undang-undang baru ini adalah jelas merupakan langkah proteksionisme dan tidak sesuai dengan prinsip-prinsip perdagangan bebas dan hukum adat mengenai jasa maritim internasional, yang akan berdampak serius pada perusahaan pelayaran AMS-X yang menawarkan jasa transportasi laut lintas batas dalam kaitannya dengan komoditas yang terkena dampak undang-undang ini. Selain itu, langkah baru AMS-Y ini jelas merupakan pelanggaran terhadap komitmen yang dibuat oleh AMS-Y kepada Organisasi Perdagangan Dunia dan jelas merupakan pelanggaran terhadap Jadwal Komitmen Khusus AMS-Y di bawah AFAS, di mana AMS-Y telah berkomitmen untuk mengizinkan perusahaan pelayaran asing yang menawarkan jasa angkutan lintas batas di dalam ASEAN untuk beroperasi di perairannya tanpa batasan akses pasar dan perlakuan nasional. Karena itu, kami ingin meminta AMS-Y untuk mencabut atau mengubah undang-undang baru ini."

Ketika pengaduan diajukan dengan mengklik Kirim Pengaduan Anda (*'Submit your Complaint'*), halaman berikut pada Langkah 4 akan tampil.

LANGKAH
4

MENERIMA PEMBERITAHUAN DARI ASSIST

Setelah Anda mengajukan pengaduan di situs web ASSIST, halaman di bawah ini akan tampil, memberitahukan pada Anda bahwa email konfirmasi akan dikirim ke alamat email yang telah Anda berikan dalam formulir pengaduan Anda.



Pemberitahuan di atas menunjukkan bahwa Anda harus mengklik tautan yang diberikan di akun email Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan ASSIST

LANGKAH
5

MENGONFIRMASI PENGADUAN ANDA DARI AKUN EMAIL ANDA

- (a) Buka akun email yang Anda berikan dalam formulir pengaduan. Anda akan menerima email dari ASSIST yang meminta Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan mengklik tautan yang diberikan atau dengan menyalin-menempelkan tautan ke browser Internet. Ini juga diperlukan oleh ASSIST untuk mengonfirmasi bahwa alamat email yang Anda berikan sah. Nomor pengaduan Anda juga diberikan dalam email ini. Dalam hal ini, nomor pengaduan Anda adalah **14620181017**.

Berikut adalah email yang akan Anda terima dari ASSIST.


ASEAN Enterprise <aseanenterprise@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #14620181017 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Wed, Oct 17, 2018 at 12:49 P



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.

Please **confirm** your complaint **14620181017** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your Internet browser):
http://assist.aseandevelopment.space/assist/confirm_email?email=aseanenterprise@gmail.com&id=14620181017&code=9y4r38tbgq96

http://assist.asean.org/user/confirm_email
<http://assist.aseandevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise@gmail.com / **14620181017**

<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise@gmail.com / **14620181017**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law firm : Star 88 Co., Ltd. (type: enterprise)
 Company size : 50 to 100
 Phone : +905 524 1532
 Website : www.star88.com
 Address : Better Living Street City W Country X
 City : City W / Zip Code : 1711
 Country : **AMS-X**

Contact person : Mr Paul Smith
 Phone : +905 524 1532
 Position : Chief Executive Officer
 Email : aseanenterprise@gmail.com
 Address : Better Living Street City W Country X
 City : City W / Zip Code : 1711
 Country : **AMS-X**

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
 Country of Legal Registration : **AMS-X**
 Legal Registration Number : 120456
 Type of Business : Service provider
 Business Sector : Services /
 Type of problem encountered : Transport services
 Destination Country : **AMS-Y**

Description:
 We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

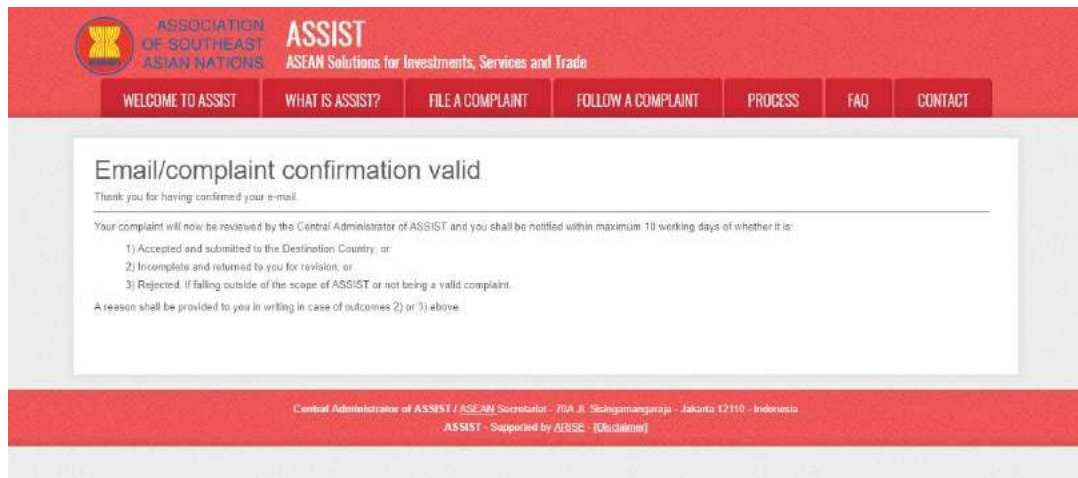
Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

-  **Annex_2-Simulated_Law_of_AMS_Y2.pdf**
47K
-  **Annex_3-Simulated_AMS_Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf**
90K
-  **Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_Star_88_Co.,Ltd_.pdf**
50K

(b) Klik pada tautan sebagaimana diminta dalam email di atas dan halaman berikut akan tampil:



Pemberitahuan di atas akan memberitahukan pada Anda bahwa pengaduan Anda akan diperiksa oleh CA dan bahwa Anda akan diberitahu melalui email dalam waktu maksimum 10 hari kerja apakah itu:

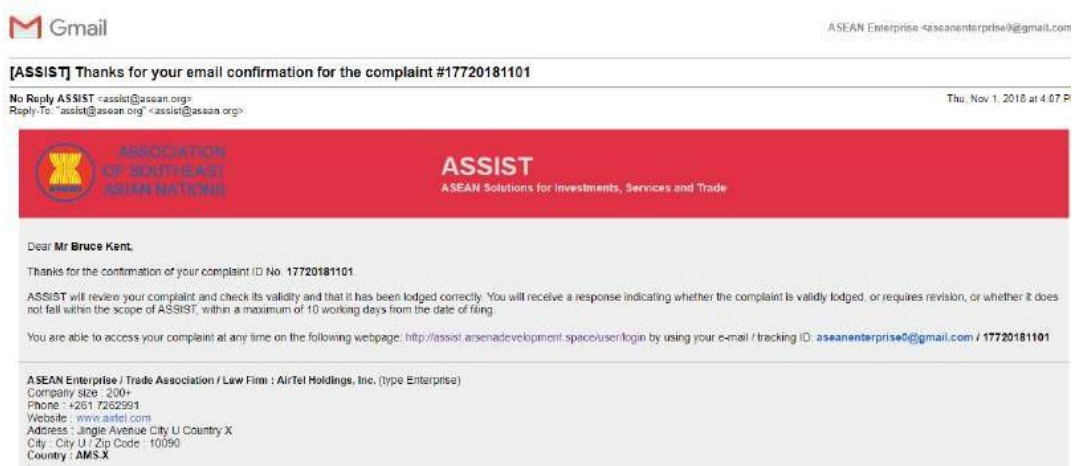
- 1) Diterima dan diserahkan ke Negara Tujuan; atau
- 2) Tidak lengkap dan dikembalikan kepada Anda untuk revisi; atau
- 3) Ditolak, jika tidak tercakup dalam lingkup ASSIST atau tidak menjadi pengaduan yang sah.

Buka akun email Anda.

**LANGKAH
6**

MENERIMA EMAIL DARI ASSIST YANG MEMBERITAHUKAN BAHWA AKUN EMAIL DAN PENGADUAN ANDA SAH

Buka akun email Anda dan Anda akan melihat email baru dari ASSIST. Email ini menunjukkan bahwa Anda telah mengonfirmasi pengaduan Anda, bahwa CA akan memeriksa keabsahannya, dan telah diajukan dalam ASSIST. ASSIST akan kembali dengan tanggapan yang menunjukkan apakah pengaduan diterima, dinyatakan tidak lengkap, atau ditolak dalam 10 hari kerja.



Contact person : Mr. Bruce Kent
Phone : +261 8159255399
Position : President
Email : aseanenterprise0@gmail.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services / Telecommunication
Type of problem encountered : Communication Services
Destination Country : AMS-Y

Description:
We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

4 attachments

 [Annex_2_Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments_AFAS_9_Consolidated_Schedule1.pdf](#)
91K

 [Annex_3_Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf](#)
47K

 [Annex_4_Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf](#)
47K

 [Annex_5_Simulated_Corporate_Regulation_of_AirTel_Holdings_Inc.pdf](#)

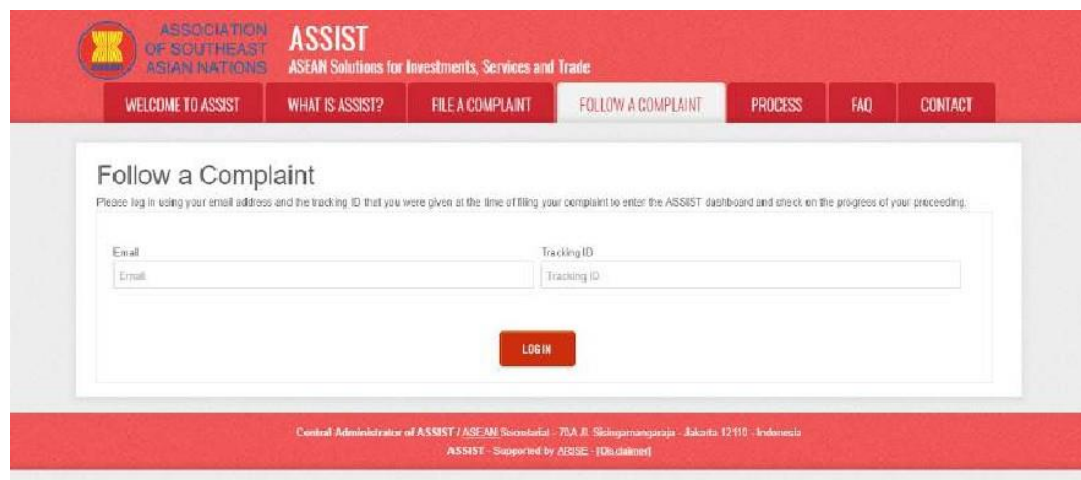
Seperti yang ditunjukkan dalam email di atas, sekarang Anda dapat memantau perkembangannya dengan mengklik tautan yang ditunjukkan yang akan diarahkan ke tab Ikuti Pengaduan (*'Follow a Complaint'*) pada bar menu di situs web ASSIST.

LANGKAH

7

MEMANTAU PERKEMBANGAN PENGADUAN ANDA

- (a) Buka tautan berikut: <http://assist.asean.org/user/login> atau buka tab *"Follow a Complaint"* di kolom menu di Situs ASSIST. Halaman di bawah ini akan tampil.



Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email

Tracking ID

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat : JICA B. Selangor, Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ASEAN - [Indonesia]

- (b) Masukkan alamat email Anda dan ID pelacakan (nomor pengaduan Anda) di kolom yang diperlukan untuk login. Dalam hal ini, **Alamat Email** adalah aseanenterprise0@gmail.com dan ID Pelacakan adalah **14620181017**.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[FILE A COMPLAINT](#)
[FOLLOW A COMPLAINT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding

Email

Tracking ID

aseanenterprise0@gmail.com

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Salekpesangraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Setelah log masuk, Anda akan melihat dasbor ASSIST di mana Anda dapat memantau perkembangan pengaduan Anda.

(c) Lihat Dasbor ASSIST Anda setelah Anda berhasil log masuk:



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[MY COMPLAINT](#)
[LOGOUT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)
[DISCLAIMER](#)

Tracking ID #14620181017 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
17/10/2018 13:09:04	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
17/10/2018 12:49:41	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		Star 88 Co., Ltd	
Company Size	50 to 100	Address	Better Living Street City W Country X
Phone	+905 524 1532	City	City W
Website	www.star88.com	ZIP Code	1711
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Paul	Address	Better Living Street City W Country X
Last Name	Smith	City	City W
Phone	+905 524 1532	ZIP Code	1711
Position	Chief Executive Officer	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem	Services / Transport services
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Company Registration of Star 88 Co., Ltd.pdf	Encountered	
Type of Business	Service provider	Destination Country	AMS-Y

Description

We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-Y. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this



Seperti dapat Anda lihat di dasbor, tindakan yang diambil untuk pengaduan Anda ditunjukkan dengan jelas di dasbor Anda dan daftar ini akan diperbarui secara berkala setelah setiap dilakukan tindakan. Formulir pengaduan Anda yang telah Anda kirimkan, juga dapat diakses di dasbor Anda.

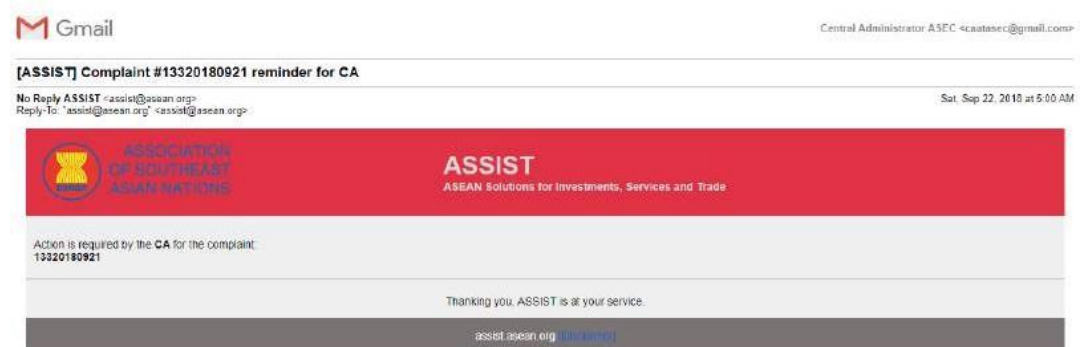
**LANGKAH
8**

CA MEMERIKSA PENGADUAN ANDA DAN MENGIRIMKAN TANGGAPAN KE EMAIL ANDA (MENERIMA, MENYATAKAN TIDAK LENGKAP, ATAU MENOLAK)

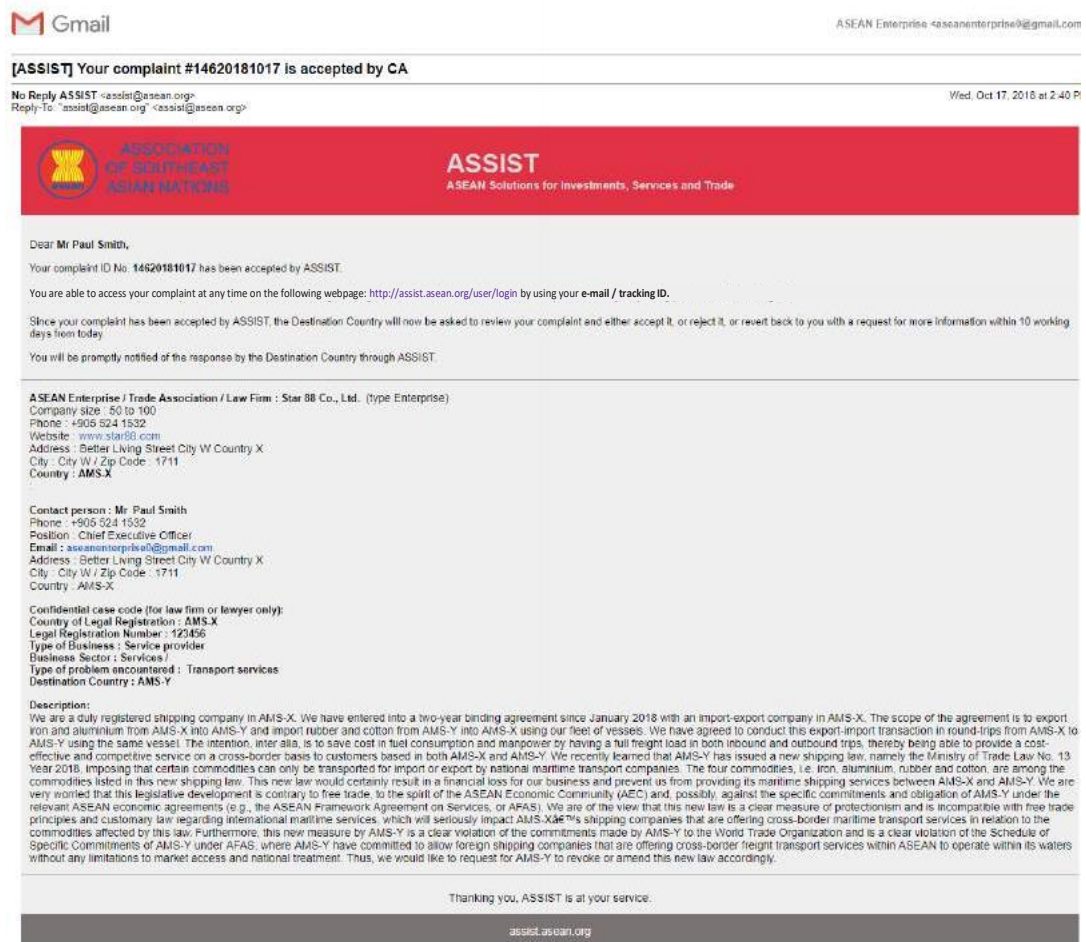
Setelah CA selesai memeriksa pengaduan Anda dan memutuskan apakah akan menerima/ menyatakan tidak lengkap/menolak, email akan dikirimkan kepada Anda biasanya dalam 10 hari kerja sejak Anda mengajukan pengaduan.

Jika untuk sementara waktu CA tidak mengambil tindakan apapun, maka CA akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem online ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diajukan. Sebagaimana ditunjukkan di atas, CA harus memutuskan untuk menerima, menyatakan tidak lengkap dan meminta revisi, atau menolak pengaduan dalam 10 hari kerja.

Email pengingat (reminder) 1 untuk Pengelola Sistem(CA):



Periksa akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja setelah mengajukan pengaduan Anda. Pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.

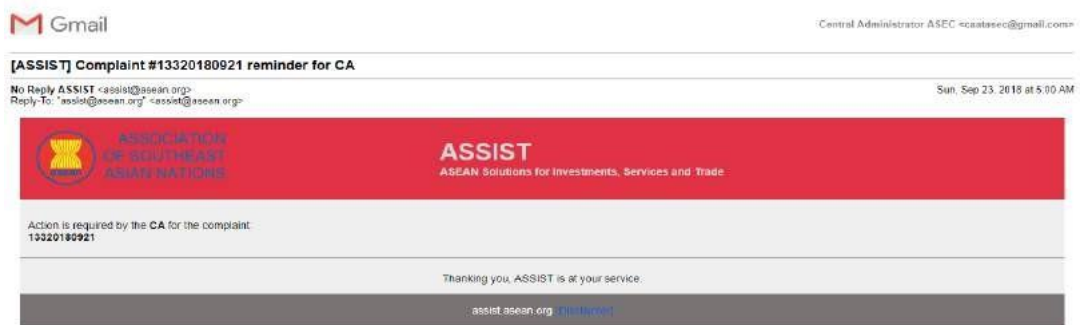


Dalam hal ini, email di atas menunjukkan bahwa pengaduan Anda telah **diterima** oleh CA. Email tersebut juga memberi tahu Anda bahwa pengaduan Anda sekarang akan dikirim ke Titik Kontak Tujuan (DCP), yang merupakan agen pemerintah (Titik Kontak Utama ASSIST) di AMS-Y tempat Anda menghadapi masalah perdagangan dan tempat pengaduan Anda diarahkan dan dicarikan penyelesaiannya. DCP di AMS-Y akan diberi 10 hari kerja untuk memeriksa pengaduan Anda dan menerima, menolak atau kembali kepada Anda dengan permintaan informasi lebih lanjut. Ini dimaksudkan untuk memberi waktu kepada DCP untuk memeriksa rincian pengaduan, dan berkonsultasi seperlunya dengan otoritas nasional terkait.

Titik Kontak Asal (HCP), yang merupakan agen pemerintah (Titik Kontak Utama ASSIST) di AMS-X (Negara Asal Anda) juga telah diberitahu tentang pengaduan yang Anda ajukan.

Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja sejak pengaduan diajukan), maka ini berarti bahwa tindakan CA terlambat. CA akan menerima pengingat otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa CA perlu melakukan tindakan terhadap pengaduan. CA akan menerima email di bawah ini:

Email pengingat 2 untuk Pengelola Sistem (CA) :

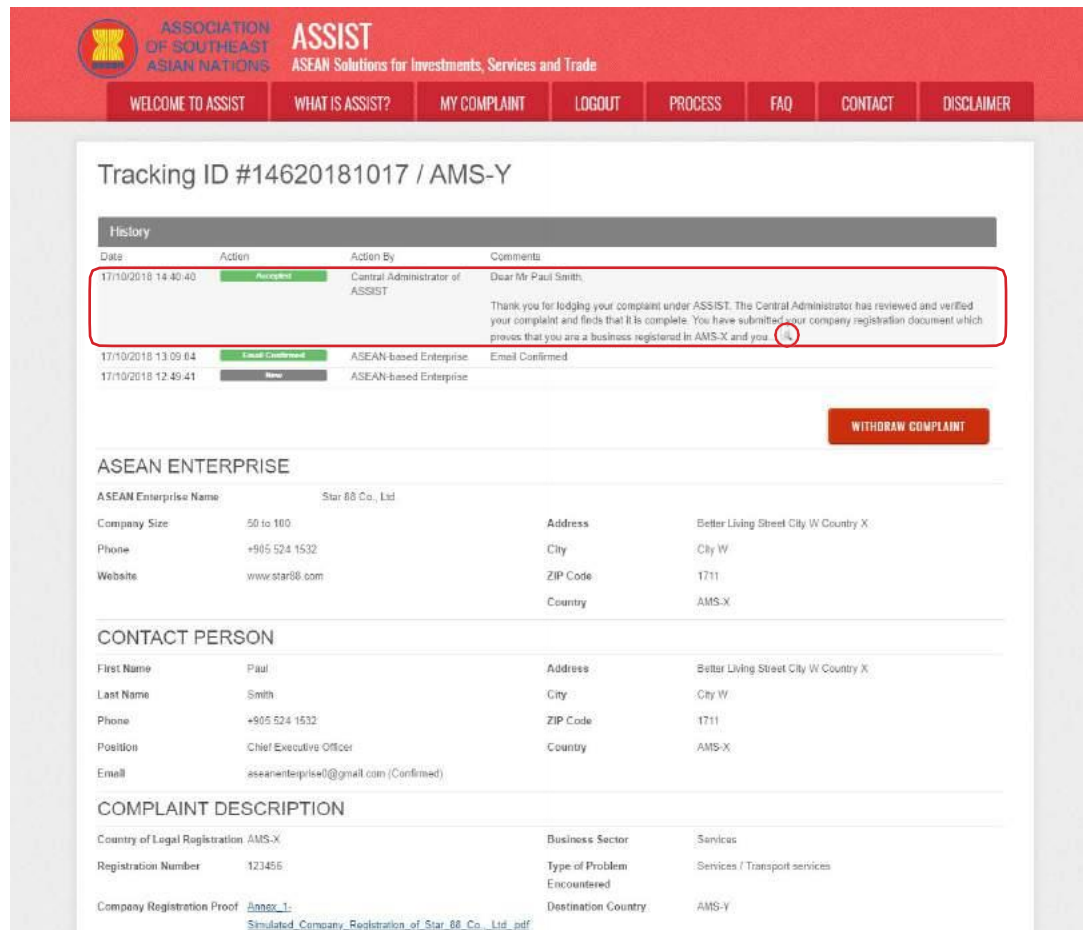


LANGKAH 9

LOG MASUK KE DASBOR ASSIST ANDA MELALUI EMAIL DAN ID PELACAKAN ANDA UNTUK MELIHAT TANGGAPAN AKTUAL DARI ADMINISTRATOR PUSAT

Jika Anda ingin melihat tanggapan CA secara lengkap, maka Anda harus masuk ke dasbor ASSIST Anda menggunakan email dan ID pelacakan seperti yang ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan (b) di atas.

Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda menunjukkan bahwa CA telah Menerima ('**Accepted**') pengaduan Anda.



The dashboard displays the following information:

- Tracking ID #14620181017 / AMS-Y**
- History Table:**

Date	Action	Action By	Comments
17/10/2018 14:40:40	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Paul Smith: Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you are...
17/10/2018 13:09:04	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
17/10/2018 12:49:41	New	ASEAN-based Enterprise	
- WITHDRAW COMPLAINT** button
- ASEAN ENTERPRISE** section:

ASEAN Enterprise Name	Star 88 Co., Ltd
Company Size	50 to 100
Phone	+905 524 1532
Website	www.star88.com
Address	Better Living Street City W Country X
City	City W
ZIP Code	1711
Country	AMS-X
- CONTACT PERSON** section:

First Name	Paul	Address	Better Living Street City W Country X
Last Name	Smith	City	City W
Phone	+905 524 1532	ZIP Code	1711
Position	Chief Executive Officer	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		
- COMPLAINT DESCRIPTION** section:

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Transport services
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Company Registration of Star 88 Co., Ltd.pdf	Destination Country	AMS-Y

Type of Business	Service provider
Description	We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-Y. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y has committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.
Attachment	Annex 2-Simulated Law of AMS-Y2.pdf Annex 3-Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-Maritime Transport Services.pdf

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisinganengaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
 ASSIST - Supported by ABSE - [Disclaimer]

Klik ikon kaca pembesar di kolom komentar. Tanggapan lengkap CA akan tampil, seperti yang dapat dilihat di bawah ini:

Dear Mr Paul Smith,

Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you have also provided us with a copy of the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018 that is allegedly in violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS. In addition, you have also submitted a copy of the concerned commitments of AMS-Y under AFAS. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.

We will forward your complaint to AMS-Y (Destination Contact Point). The Destination Contact Point will review your complaint and consult with the relevant national authorities, and will revert with a response within 10 working days on whether it has accepted or rejected your complaint.

You may monitor the progress on the handling of the complaint by login to your ASSIST Dashboard by using your Email/Tracking ID.

Sebagaimana diinformasikan dalam Langkah 8, setelah pengaduan diterima oleh CA, pengaduan akan dikirim ke DCP di AMS-Y tempat Anda menghadapi masalah perdagangan. DCP di AMS-Y akan diberikan 10 hari kerja untuk meninjau pengaduan Anda dan menerima atau menolaknya. Ini dimaksudkan untuk memberi waktu bagi DCP untuk memeriksa rincian pengaduan, dan berkonsultasi seperlunya dengan otoritas nasional terkait. Setelah DCP menanggapi, email akan dikirimkan kepada Anda dari ASSIST yang memberitahukan kepada Anda apakah pengaduan Anda telah diterima atau ditolak oleh DCP di AMS-Y.

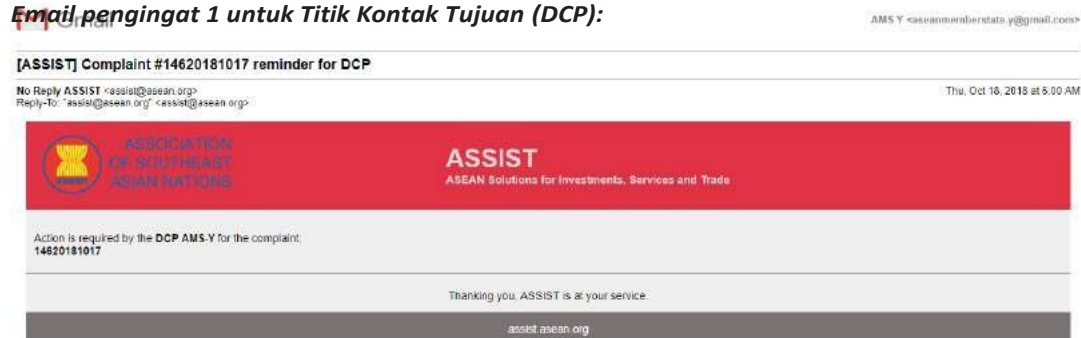
LANGKAH
10

MENERIMA EMAIL PEMBERITAHUAN DARI ASSIST TENTANG APAKAH PENGADUAN ANDA DITERIMA ATAU DITOLAK OLEH TITIK KONTAK TUJUAN DI AMS-Y

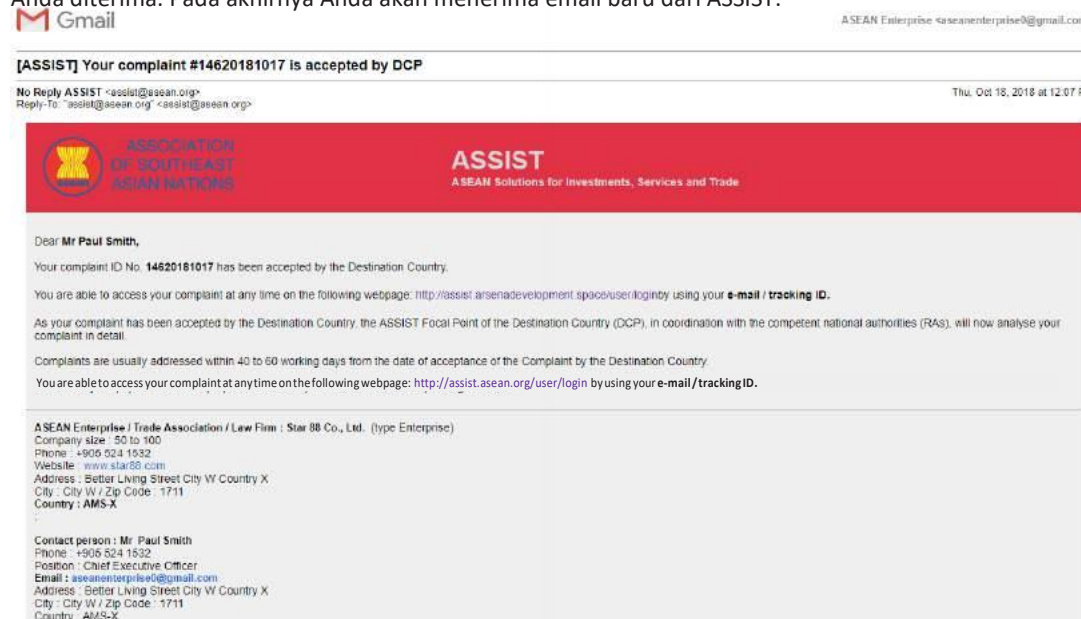
Dalam 10 hari kerja setelah tanggapan dari CA bahwa pengaduan Anda diterima, Anda akan menerima email di bawah ini untuk menyampaikan informasi bahwa pengaduan Anda telah diterima atau ditolak oleh DCP di AMS-Y.

Jika untuk sementara waktu DCP tidak mengambil tindakan apapun, maka DCP akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem online ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diterima oleh CA. Seperti ditunjukkan di atas, DCP harus memutuskan untuk menerima atau menolak pengaduan dalam waktu 10 hari kerja sejak CA menerima pengaduan tersebut.

Email pengingat 1 untuk Titik Kontak Tujuan (DCP):



Periksa akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja setelah tanggapan dari CA bahwa pengaduan Anda diterima. Pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.



Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services /
Type of problem encountered : Transport services
Destination Country : AMS-Y

Description:
We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org (Document)

Dalam hal ini, pengaduan telah diterima oleh DCP sebagaimana dapat dilihat di atas.

Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST pada tanggapan oleh DCP dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja) setelah pengaduan diterima oleh CA, maka ini berarti bahwa tindakan DCP terlambat. DCP akan menerima pengingat otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa suatu tindakan sangat dibutuhkan oleh DCP untuk pengaduan tersebut.

Email pengingat 2 untuk DCP:

 AMS-Y-aseanmemberstate.y@gmail.com

[ASSIST] Complaint #14620181017 reminder for DCP

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>
Thu, Oct 18, 2018 at 5:00 AM

 ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the DCP AMS-Y for the complaint:
14620181017

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Setelah DCP menerima pengaduan, masalah tersebut diteruskan ke Otoritas Penanggung Jawab (*Responsible Authorities (RA)*) untuk mendapat masukan. Setelah RA menyelesaikan upaya mereka, DCP harus memeriksa solusi dan memberikannya kepada CA dalam tenggat waktu 40 hari kerja. Dengan demikian, untuk memenuhi tenggat waktu ini, DCP harus menetapkan batas waktu agar RA dapat menemukan solusi. DCP bertanggungjawab untuk memberitahukan kepada CA mengenai setiap perubahan yang berkaitan dengan jangka waktu antara DCP dan otoritas nasional.

CA dapat memperpanjang batas waktu hingga 20 hari kerja atas permintaan DCP. Sistem akan secara otomatis memberitahukan ketika tenggat waktu semakin dekat (mis., biasanya, 10 hari kalender sebelum selang). Jika DCP tidak memenuhi tenggat waktu untuk mengirim solusi ke CA, sistem online akan memberitahukan kepada CA untuk menindaklanjuti dengan DCP.

Periksa email Anda secara teratur dalam 40 + 20 hari kerja setelah Anda diberitahu bahwa DCP telah menerima pengaduan Anda. Pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST yang menunjukkan solusi yang diusulkan oleh DCP.

LANGKAH
11

MENERIMA EMAIL PEMBERITAHUAN DARI ASSIST BAHWA AMS-Y TELAH MENGAJUKAN SOLUSI DAN DITERIMA OLEH CA

Setelah DCP (AMS-Y) menerima solusi yang diajukan dari RA mereka dan menganggap bahwa usulan tersebut mengatasi masalah yang diangkat dalam pengaduan, maka DCP akan memberikan solusi yang diajukan kepada CA.

CA akan: (i) memeriksa solusi dalam konteks pengaduan asli; (ii) mendaftarkan solusi tersebut dan mengirimkannya ke AE melalui email; dan (iii) menyalin solusi untuk HCP/ HCP di AMS-X (negara asal Anda).

(a) Buka akun email Anda. Anda akan menerima email baru dari ASSIST yang menunjukkan tanggapan dari DCP terhadap pengaduan Anda.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #14620181017 complaint

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Thu, Oct 18, 2018 at 12:38 P



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Mr Paul Smith**,

The response for your complaint **14620181017** is ready.

"Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminum, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping companies based in AMS-Y), as there has also been criticism and disagreements from local exporters that this new regulation will possibly affect export volumes and State revenues, as it will discourage or alienate foreign investors, as many buyers of the restricted commodities are now pending finalization of their contracts. However, AMS-Y stated that it did not intend for the regulation to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and in violation of free trade principles. AMS-Y underlined that its measure was initially intended to encourage AMS-Y's shipping industry to increase domestic shipping capacity as more than 90% of all shipping in AMS-Y waters is handled by foreign vessels. Thus, for example, in the rubber industry more than 90% of export shipments are conducted by foreign vessels. Domestic shipping capacity was estimated at 50 million tons in 2017, while foreign vessels shipped 600 million tons in the same year, which is a major difference. AMS-Y added that the key goal of the regulation is that domestic shipping services companies start to benefit more significantly from the rising amount of sea trade in AMS-Y waters. Currently, most of the contracts and volumes of sea trade are dominated by foreign shipping service companies. However, AMS-Y agrees that it requires a more gradual process rather than a sudden break, thus the decision to postpone indefinitely (although not to revoke) the application of the new law."

You can also check the status of your complaint online at <http://assist.aseandevelopment.space/user/login> by using your email / tracking ID.

Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing "Yes" or "No" below:

[Yes](#) / [No](#)

You can also check the status of your complaint online at <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID.

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : **Star 88 Co., Ltd.** (Type Enterprise)
Company size : 50 to 900
Phone : +905 524 1532
Website : www.star88.com
Address : Better Living Street City W Country X
City : City W / Zip Code : 1711
Country : **AMS-X**

Contact person : **Mr. Paul Smith**
Phone : +905 524 1532
Position : Chief Executive Officer
Email : aseanenterprise@gmail.com
Address : Better Living Street City W Country X
City : City W / Zip Code : 1711
Country : **AMS-X**

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : **AMS-X**
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services /
Type of problem encountered : Transport services
Destination Country : **AMS-Y**

Description:
We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminum from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist@asean.org

- (b) Log masuk ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda sebagaimana ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan (b) di atas. Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda yang menunjukkan bahwa solusi untuk pengaduan Anda telah diajukan. Solusi lengkap dari DCP, yang telah diterima oleh CA, juga disediakan pada alinea pertama dasbor Anda.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

MY COMPLAINT

LOGOUT

PROCESS

FAQ

CONTACT

DISCLAIMER

Tracking ID #14620181017 / AMS-Y

ASSIST Solution

Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping companies based in AMS-Y), as there has also been criticism and disagreements from local exporters that this new regulation will possibly affect export volumes and State revenues, as it will discourage or alienate foreign investors, as many buyers of the restricted commodities are now pending finalization of their contracts. However, AMS-Y stated that it did not intend for the regulation to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and in violation of free trade principles. AMS-Y underlined that its measure was initially intended to encourage AMS-Y's shipping industry to increase domestic shipping capacity as more than 90% of all shipping in AMS-Y waters is handled by foreign vessels. Thus, for example, in the rubber industry more than 90% of export shipments are conducted by foreign vessels. Domestic shipping capacity was estimated at 50 million tons in 2017, while foreign vessels shipped 800 million tons in the same year, which is a major difference. AMS-Y added that the key goal of the regulation is that domestic shipping services companies start to benefit more significantly from the rising amount of sea trade in AMS-Y waters. Currently, most of the contracts and volumes of sea trade are dominated by foreign shipping service companies. However, AMS-Y agrees that it requires a more gradual process rather than a sudden break, thus the decision to postpone indefinitely (although not to revoke) the application of the new law.

Attachment

Date	Action	Action By	Comments
18/10/2018 12:38:29	Solution	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping...
17/10/2018 14:40:40	Received	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Paul Smith, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you...
17/10/2018 13:09:04	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
17/10/2018 12:49:41	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	Star 88 Co., Ltd
Company Size	50 to 100
Phone	+905 524 1532
Website	www.star88.com
Address	Better Living Street City W Country X
City	City W
ZIP Code	1711
Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Paul	Address	Better Living Street City W Country X
Last Name	Smith	City	City W
Phone	+905 524 1532	ZIP Code	1711
Position	Chief Executive Officer	Country	AMS-X
Email	aseanentoprtdl@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Transport services
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Company Registration of Star 88 Co., Ltd.pdf	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Service provider		
Description	We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year blending agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-Y. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.		
Attachment	Annex 2: Simulated Law of AMS-Y2.pdf Annex 3: Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-Maritime Transport Services.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi Raya - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Di bawah ini adalah solusi yang diajukan dari DCP:

"Setelah mengadakan diskusi internal antara DCP dan RA, AMS-Y memutuskan untuk menunda penerapan peraturan baru yang mewajibkan eksportir dan importir komoditas tertentu, termasuk besi, aluminium, kapas dan karet, untuk menggunakan hanya kapal dalam negeri AMS-Y (yaitu, kapal milik perusahaan pelayaran maritim yang berbasis di AMS-Y), karena eksportir lokal juga mengkritik dan menyatakan ketidaksepakatan terhadap peraturan baru ini, bahwa peraturan tersebut mungkin akan memengaruhi volume ekspor dan pendapatan negara, karena mengasingkan investor asing, dan banyak pembeli komoditas terbatas sekarang sedang menunggu finalisasi kontrak mereka.

Namun, AMS-Y menyatakan bahwa mereka tidak bermaksud untuk membuat peraturan tersebut dipandang sebagai langkah proteksionis terhadap kapal asing dan melanggar prinsip-prinsip perdagangan bebas. AMS-Y menggarisbawahi bahwa langkah awalnya ditujukan untuk mendorong industri pengiriman AMS-Y guna meningkatkan kapasitas pengiriman dalam negeri karena lebih dari 90% dari semua pengiriman di perairan AMS-Y ditangani oleh kapal asing. Jadi, misalnya, dalam industri karet lebih dari 90% pengiriman ekspor dilakukan oleh kapal asing. Kapasitas pengiriman dalam negeri diperkirakan mencapai 50 juta ton pada tahun 2017, sementara kapal asing mengirim 800 juta ton pada tahun yang sama, sehingga perbedaannya menjadi sangat besar.

AMS-Y menambahkan bahwa tujuan utama dari peraturan ini adalah bahwa perusahaan jasa pengiriman domestik mulai mendapatkan manfaat lebih signifikan dari meningkatnya jumlah perdagangan laut di perairan AMS-Y. Saat ini, sebagian besar kontrak dan volume perdagangan laut didominasi oleh perusahaan jasa pengiriman asing. Namun, AMS-Y setuju bahwa itu membutuhkan proses yang lebih bertahap daripada keputusan secara tiba-tiba, sehingga keputusannya adalah menunda tanpa batas waktu (meskipun tidak mencabut) penerapan undang-undang baru."

- (c) Di bagian bawah email dari ASSIST dalam 11 (a) di atas, Anda diminta untuk menunjukkan apakah Anda puas atau tidak dengan jawaban yang diberikan oleh DCP dan solusi yang disediakan di dalamnya. Anda dapat melakukannya dengan memilih 'Ya' atau 'Tidak' di pilihan yang disediakan.

Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

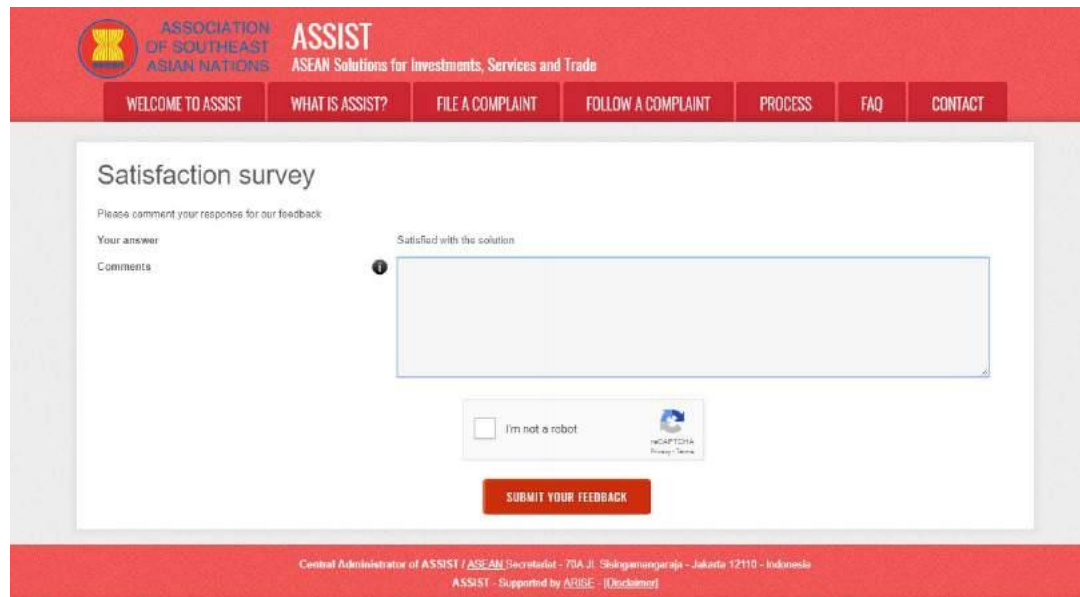
☒ Yes / ☐ No

Dalam hal ini, AE memilih "Ya".

LANGKAH 12

MEMBERIKAN UMPAN BALIK TERHADAP SOLUSI YANG DIBERIKAN OLEH AMS-Y DALAM SURVEI KEPUASAN DAN MENERIMA EMAIL PERNYATAAN PENERIMAAN DARI ASSIST

Setelah Anda memilih 'Ya/Tidak' pada Langkah 11 (c) di atas, Anda akan diarahkan ke halaman di bawah ini di mana Anda akan diminta untuk menjawab Survei Kepuasan dan diundang untuk memberikan komentar, terutama jika solusi yang diajukan tidak memenuhi harapan Anda.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback:

Your answer

Comments

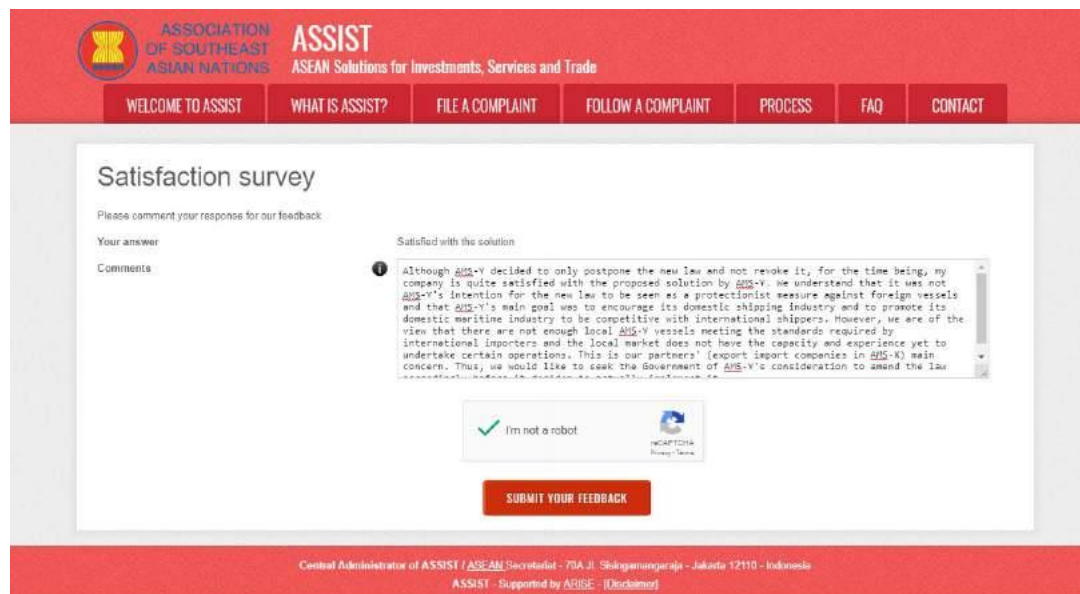
Satisfied with the solution

☐ I'm not a robot

SUBMIT YOUR FEEDBACK

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARIBE - [Disclaimer]

- (a) Isi Survei Kepuasan. Dalam hal ini, AE puas dengan solusi yang disediakan oleh ASSIST dan menunjukkannya sesuai dengan itu.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback:

Your answer

Comments

Satisfied with the solution

☒ I'm not a robot

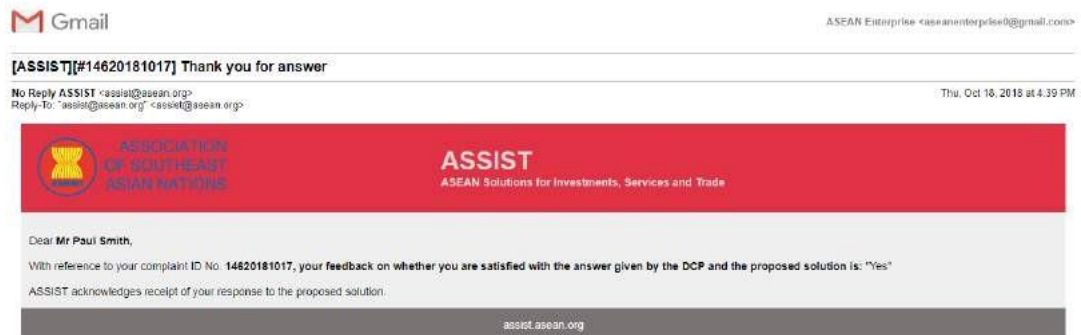
SUBMIT YOUR FEEDBACK

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARIBE - [Disclaimer]

Although AMS-Y decided to only postpone the new law and not revoke it, for the time being, my company is quite satisfied with the proposed solution by AMS-V. We understand that it was not AMS-V's intention for the new law to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and that AMS-V's main goal was to encourage its domestic shipping industry and to promote its domestic maritime industry to be competitive with international shippers. However, we are of the view that there are not enough local AMS-V vessels meeting the standards required by international importers and the local market does not have the capacity and experience yet to undertake certain operations. This is our partners' (export import companies in AMS-K) main concern. Thus, we would like to seek the Government of AMS-V's consideration to amend the law

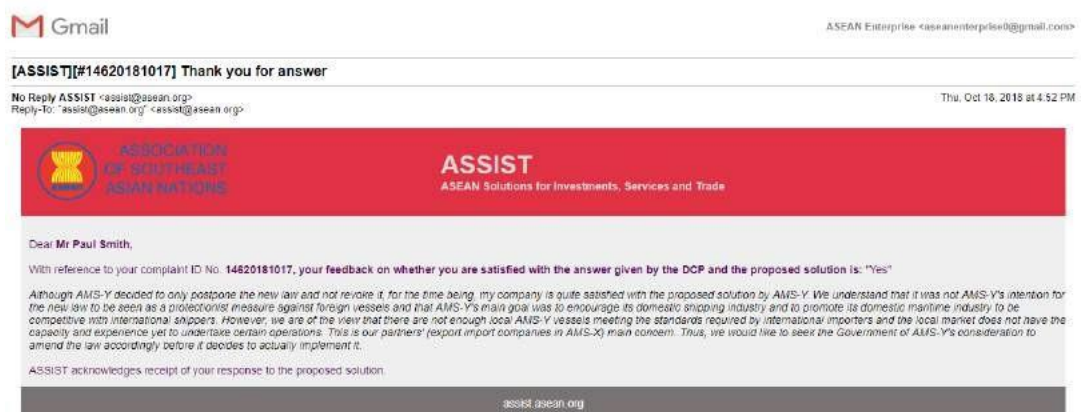
- (b) Buka akun email Anda. Anda akan menerima satu atau dua (jika Anda telah mengisi Survei Kepuasan) email-email baru dari ASSIST, yang menyatakan tanda terima atas tanggapan Anda terhadap solusi yang diusulkan oleh AMS-Y. Salinan tanggapan Anda juga akan dikirim ke DCP dan HCP.

Email Pernyataan Penerimaan Pertama dari ASSIST



Email Pernyataan Penerimaan Kedua dari ASSIST

Jika Anda memberikan komentar tentang Survei Kepuasan, maka Anda akan menerima email kedua di bawah ini, yang menyatakan telah menerima tanggapan Anda terhadap solusi yang diajukan dan akan dikirimkan oleh ASSIST kepada Anda, DCP dan HCP.



- (c) Log masuk ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda seperti yang ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan (b) di atas. Tampilan akhir dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda yang menunjukkan bahwa Anda telah menunjukkan kepuasan terhadap solusi yang diajukan oleh ASSIST.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

MY COMPLAINT

LOGOUT

PROCESS

FAQ

CONTACT

DISCLAIMER

Tracking ID #14620181017 / AMS-Y

ASSIST Solution

Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping companies based in AMS-Y), as there has also been criticism and disagreements from local exporters that this new regulation will possibly affect export volumes and State revenues, as it will discourage or alienate foreign investors, as many buyers of the restricted commodities are now pending finalization of their contracts. However, AMS-Y stated that it did not intend for the regulation to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and in violation of free trade principles. AMS-Y underlined that its measure was initially intended to encourage AMS-Y's shipping industry to increase domestic shipping capacity as more than 50% of all shipping in AMS-Y waters is handled by foreign vessels. Thus, for example, in the rubber industry more than 90% of export shipments are conducted by foreign vessels. Domestic shipping capacity was estimated at 50 million tons in 2017, while foreign vessels shipped 800 million tons in the same year, which is a major difference. AMS-Y added that the key goal of the regulation is that domestic shipping services companies start to benefit more significantly from the rising amount of sea trade in AMS-Y waters. Currently, most of the contracts and volumes of sea trade are dominated by foreign shipping service companies. However, AMS-Y agrees that it requires a more gradual process rather than a sudden break, thus the decision to postpone indefinitely (although not to revoke) the application of the new law.

Attachment:

Satisfied - Yes

History

Date	Action	Action By	Comments
18/10/2018 16:52:00	Satisfied	ASEAN-based Enterprise	Although AMS-Y decided to only postpone the new law and not revoke it, for the time being, my company is quite satisfied with the proposed solution by AMS-Y. We understand that it was not AMS-Y's intention for the new law to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and that AMS-Y's...
18/10/2018 12:30:29	Solution	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping...
17/10/2018 14:40:40	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Paul Smith, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you...
17/10/2018 13:09:04	Initial Complaint	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
17/10/2018 12:49:41	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	Star 88 Co., Ltd.		
Company Size	50 to 100	Address	Better Living Street City W Country X
Phone	+905 524 1532	City	City W
Website	www.star88.com	ZIP Code	1711
		Country	AMS-X

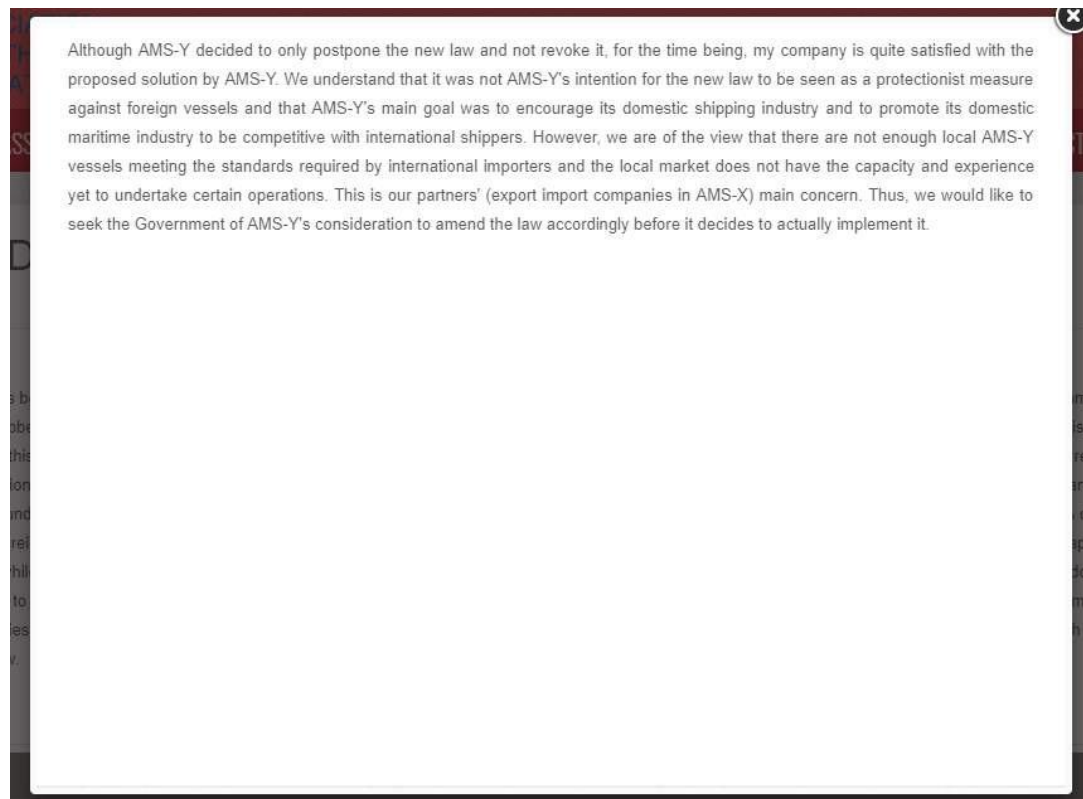
CONTACT PERSON

First Name	Paul	Address	Better Living Street City W Country X
Last Name	Smith	City	City W
Phone	+905 524 1532	ZIP Code	1711
Position	Chief Executive Officer	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Transport services
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Company Registration of Star 88 Co., Ltd. pdf		
Type of Business	Service provider	Destination Country	AMS-Y
Description	We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-Y. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g. the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.		
Attachment	Annex 2: Simulated Law of AMS-Y2.pdf Annex 3: Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-Maritime Transport Services.pdf		

- (d) Jika Anda ingin melihat komentar yang Anda berikan dalam Survei Kepuasan, maka klik ikon kaca pembesar dan layar di bawah ini akan tampil.



Pada pemberitahuan bahwa suatu solusi yang diajukan untuk AE dan telah diterima sebagai memenuhi harapan AE, maka DCP harus menyampaikan pemberitahuan penerimaan ke RA, untuk memastikan bahwa segala pengaturan administratif yang diperlukan untuk mengimplementasikan solusi tersedia sesegera mungkin.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai salah satu prosedur di mana pengaduan diterima dan DCP telah memberikan solusi dan diterima oleh AE.

Perhatikanlah bahwa jangka waktu untuk menyelesaikan masalah lintas batas yang dibawa oleh ASSIST tidak boleh melebihi 40 hari kerja atau 2 bulan kalender (kecuali telah diberikan perpanjangan maksimum 20 hari kerja) dari tanggal ketika pengaduan telah diterima oleh DCP (yaitu Negara Anggota ASEAN tempat pengaduan diajukan).



ASSIST

TUTORIAL LANGKAH-DEMI-LANGKAH STUDI KASUS 5 (PERDAGANGAN JASA)

Foto Diperoleh dari: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

Pengaduan yang Diajukan oleh Perusahaan ASEAN (Perusahaan Induk dari Anak Perusahaannya), Diterima oleh Pengelola Sistem (Central Administrator (CA)) dan Ditolak oleh Titik Kontak Tujuan (Destination Contact Point (DCP)).

Uraian Singkat mengenai Kasus: Skenario ini adalah kasus tiruan yang termasuk dalam Moda 3 (Kehadiran Komersial) perdagangan jasa, yang didefinisikan dalam Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN tentang Jasa (*ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS)*) dan Perjanjian Umum tentang Perdagangan Jasa (*General Agreement on Trade in Services (GATS)*), mutatis mutanda, sebagai persediaan pemasok jasa suatu negara, melalui kehadiran komersial di setiap wilayah negara lain. Skenario ini adalah pengaduan yang diterima oleh Pengelola Sistem (CA) ASSIST sebagai telah diajukan secara sah oleh AE, yaitu induk perusahaan dari anak perusahaannya di Negara Anggota ASEAN lain, tempat Negara Anggota ASEAN

yang mendapat pengajuan pengaduan tersebut berada dan negara itulah yang sebenarnya bermasalah atau diadukan, tetapi ditolak oleh Negara Tujuan karena negara tujuan menemukan bahwa tuduhan AE tersebut tidak layak dengan alasan Negara Tujuan telah memenuhi komitmen ASEAN terkait.

Pengaduan tersebut terkait dengan pencabutan ijin anak perusahaan dan amandemen Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi oleh Negara Tujuan, yang diklaim oleh AE sebagai diskriminasi terhadap investor asing dan jelas melanggar Jadwal Komitmen ASEAN Khusus untuk Negara Tujuan berdasarkan AFAS di mana Negara Tujuan telah berkomitmen untuk mengizinkan kehadiran komersial perusahaan asing, dengan kata lain hak hukum untuk operator asing, yang terdaftar secara hukum di Negara Anggota ASEAN lainnya, untuk menyediakan jasa melalui perusahaan komersial, tanpa setiap batasan untuk akses pasar dan perlakuan nasional.

Daftar Para Aktor dan Singkatan:

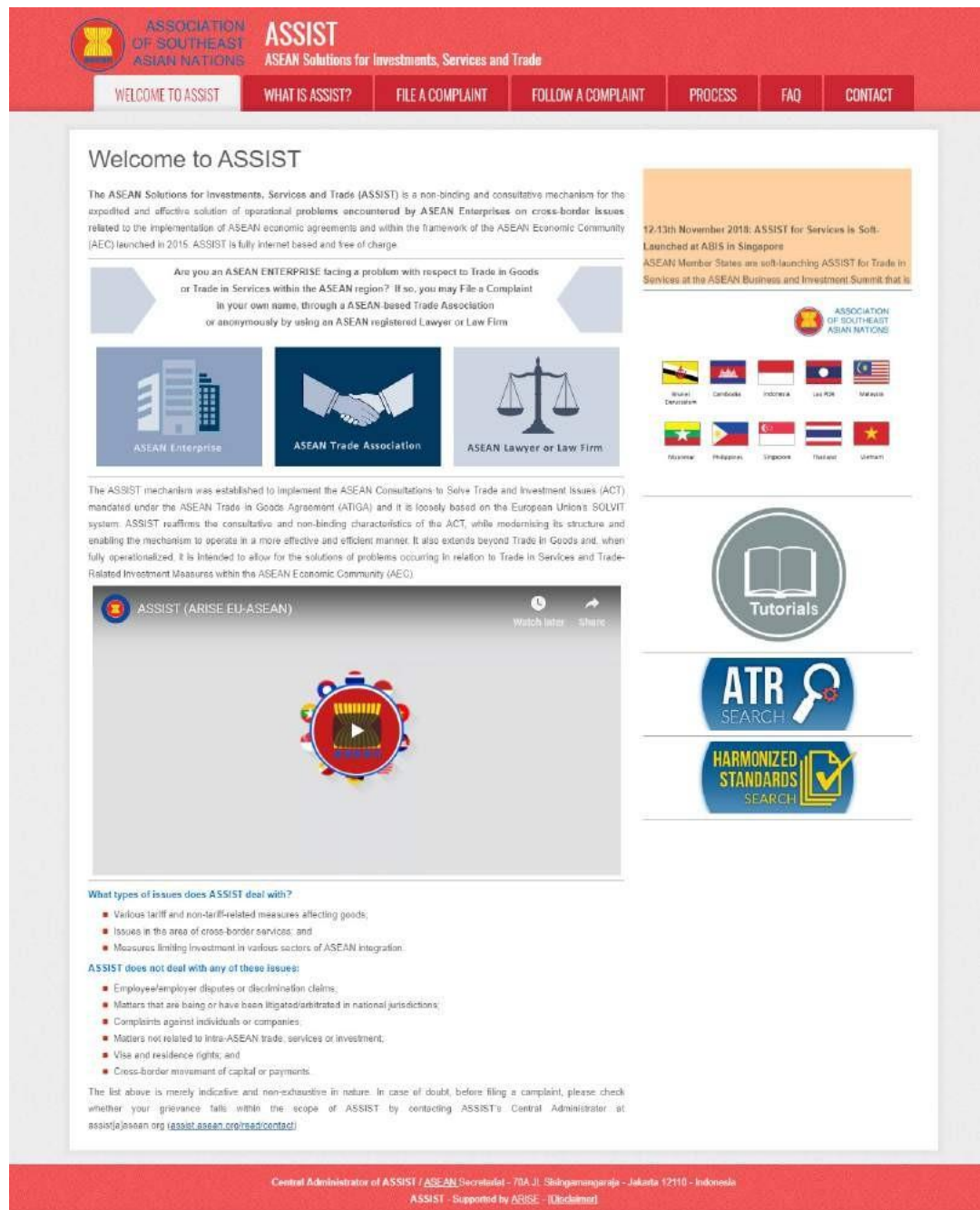
- Pemohon pengaduan (*Complainant*) = Perusahaan ASEAN (*ASEAN Enterprise (AE)*)
- Sekretariat ASEAN (*ASEAN Secretariat*) = Pengelola Sistem ASSIST (*Central Administrator of ASSIST (CA)*)
- Negara Asal (*Home Country*) = *Home Contact Point (HCP)* di Negara Anggota ASEAN-X (*ASEAN Member State-X (AMS-X)*)
- Negara Tujuan (*Destination Country*) = *Destination Contact Point (DCP)* dalam Negara Anggota ASEAN-Y (*ASEAN Member State-Y (AMS-Y)*)
- Otoritas Nasional Terkait = *Relevant Authorities (RA)*

LANGKAH 1

BUKA SITUS WEB ASSIST ([HTTP://ASSIST.ASEAN.ORG](http://assist.asean.org))

Jika menurut Anda kasus Anda termasuk dalam masalah perdagangan lintas batas ASEAN, Anda adalah bisnis yang terdaftar di Negara Anggota ASEAN, dan Anda menginginkan jasa konsultasi tanpa bayar dan tidak mengikat serta mendapatkan solusi cepat dan efektif, maka bukalah tautan berikut: <http://assist.asean.org>.

Di bawah ini adalah laman (*homepage*) ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST homepage with a red header containing the ASEAN logo and navigation tabs. The main content area is titled 'Welcome to ASSIST' and includes a brief description of the mechanism, a list of user roles (ASEAN Enterprise, ASEAN Trade Association, ASEAN Lawyer or Law Firm), and a list of ASEAN member states. A video player for 'ASSIST (ARISE EU-ASEAN)' is featured, along with a list of issues ASSIST deals with and does not deal with. The footer contains contact information for the Central Administrator of ASSIST.

Welcome to ASSIST

The ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade (ASSIST) is a non-binding and consultative mechanism for the expedited and effective solution of operational problems encountered by ASEAN Enterprises on cross-border issues related to the implementation of ASEAN economic agreements and within the framework of the ASEAN Economic Community (AEC) launched in 2015. ASSIST is fully internet based and free of charge.

Are you an ASEAN ENTERPRISE facing a problem with respect to Trade in Goods or Trade in Services within the ASEAN region? If so, you may File a Complaint in your own name, through a ASEAN-based Trade Association or anonymously by using an ASEAN registered Lawyer or Law Firm.

ASEAN Enterprise **ASEAN Trade Association** **ASEAN Lawyer or Law Firm**

The ASSIST mechanism was established to implement the ASEAN Consultations to Solve Trade and Investment Issues (ACT) mandated under the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA) and it is loosely based on the European Union's SOLVIT system. ASSIST reaffirms the consultative and non-binding characteristics of the ACT, while modernising its structure and enabling the mechanism to operate in a more effective and efficient manner. It also extends beyond Trade in Goods and, when fully operationalized, it is intended to allow for the solutions of problems occurring in relation to Trade in Services and Trade-Related Investment Measures within the ASEAN Economic Community (AEC).

ASSIST (ARISE EU-ASEAN)

What types of issues does ASSIST deal with?

- Various tariff and non-tariff-related measures affecting goods;
- Issues in the area of cross-border services; and
- Measures limiting investment in various sectors of ASEAN integration.

ASSIST does not deal with any of these issues:

- Employee/employer disputes or discrimination claims;
- Matters that are being or have been litigated/arbitrated in national jurisdictions;
- Complaints against individuals or companies;
- Matters not related to intra-ASEAN trade, services or investment;
- Visa and residence rights; and
- Cross-border movement of capital or payments.

The list above is merely indicative and non-exhaustive in nature. In case of doubt, before filing a complaint, please check whether your grievance falls within the scope of ASSIST by contacting ASSIST's Central Administrator at assist@asean.org (assist@asean.org / assist@asean.org / assist@asean.org).

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A, Jl. Sisingaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - (UReclaim)

LANGKAH 2

MEMILIH TAB AJUKAN PENGADUAN 'FILE A COMPLAINT' (IKON 'ASEAN ENTERPRISE')

Jika Anda mengajukan pengaduan di bawah perusahaan Anda sendiri (pengaduan non-anonim) dan Anda tidak diwakili oleh asosiasi perdagangan yang berbasis di ASEAN, atau oleh entitas perwakilan lain pilihan Anda, seperti kamar dagang, dewan bisnis, bisnis federasi, atau pengacara atau firma hukum terdaftar, maka klik ikon Perusahaan ASEAN ('ASEAN Enterprise') pada tab *File a Complaint*.



File a Complaint

Please click on the icon of choice below and fill in the required form so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields. Please note that, if you require anonymity, your complaint may be submitted by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. In this case, the representative entity shall use its business registration number from the ASEAN jurisdiction where it is incorporated.



NON-ANONYMOUS



ANONYMOUS



ANONYMOUS

Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you do not receive any such communication, please verify your email and resubmit the complaint.

The Central Administrator of ASSIST may request that you resubmit your complaint if any of the information is incomplete or incorrect. Once your complaint has been accepted by the Central Administrator of ASSIST, the Destination Contact Point will be asked to respond. If the complaint is accepted by the Destination Contact Point, you will be notified of the response and, ultimately, of the proposed solution (if any). Complaints are usually addressed and a solution proposed within 40 to 60 working days maximum from the date of acceptance of the complaint by the Destination Contact Point.

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN Enterprise based in one of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. In order to do so, please download the necessary form and submit it to the ASEAN Secretariat as specified on the form itself.

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sudirman Raya - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [ID/Disclaimer](#)

Ketika Anda mengklik ikon 'ASEAN Enterprise', maka halaman berikut akan tampil.



Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise



Please fill in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields.

Please note that, if you require anonymity, your complaint should be submitted instead by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. Dedicated forms are available under the respective [links](#).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

* Company Size

* Phone

Website

* Address

300 characters remaining (300 maximum)

* City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

* Gender ☐ Mr ☐ Mrs ☐ Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email



Address: [Text Field]

City: [Text Field] ZIP Code: [Text Field]

Country: [Dropdown Menu]

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration: [Dropdown Menu]

* Registration Number: [Text Field]

* Company Registration Proof: [Choose File] No file chosen

* Type of Business: [Dropdown Menu]

* Business Sector: [Dropdown Menu]

- Services Sector Description: [Text Field]

* Type of Problem Encountered: [Dropdown Menu]

* Destination Country: [Dropdown Menu]

* Description: [Text Field]

Attachment: [Choose File] No file chosen [Attachment]

☐ I have read and accept the ASSIST [rules](#).

☐ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved.

☐ I'm not a robot

SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - TDA Jl. Senopati No. 1 - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARIBE - [Disclaimer]

Isilah formulir di atas untuk memberikan ASSIST cukup informasi mengenai masalah perdagangan yang Anda alami. Kolom yang ditandai dengan tanda bintang (*) wajib diisi. Jika Anda tidak yakin mengenai apa yang harus diisi untuk suatu kolom, tersedia tombol ❶ untuk instruksi terperinci tentang apa yang harus diisi untuk setiap kolom. Klik tombol ❶ untuk memastikan bahwa Anda mengisi informasi dalam formulir dengan benar.

Anda harus mengisi kolom 'Uraian' ('Description') dengan benar. CA perlu memverifikasi bahwa uraian yang diberikan dalam pengaduan cukup untuk mengidentifikasi masalah dalam konteks perjanjian subyek tertentu. Dengan demikian, aturlah pengaduan Anda secara hati-hati disertai argumen hukum dan bukti faktual untuk membantu CA dalam memutuskan apakah akan menyetujui pengaduan Anda.

LANGKAH
3

ISILAH FORMULIR PENGADUAN

Berikut adalah formulir yang telah diisi untuk studi kasus khusus ini.

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise

Please fill in the form below so as to provide ASSIST with enough information on the trade problem that you are experiencing. Fields marked with an * are mandatory fields.

Please note that, if you require anonymity, your complaint should be submitted instead by an ASEAN-based trade association, or by any other representative entity of your choice, such as a chamber of commerce, business council, business federation, or registered lawyer or law firm. Dedicated forms are available under the respective [icons](#).

In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name

AirTel Holdings, Inc.

Company Size

200+

Phone

+261 7262991

Website

www.airtel.com

Address

31ngle Avenue

City U

Country X

City

City U

ZIP Code

10090

Country

AMS-X

CONTACT PERSON

Gender

☒ Mr
 ☐ Mrs
 ☐ Ms

First Name

Bruce

Last Name

Kent

Phone

+261 81692652398

Position

President

Email

aseanenterprise0@gmail.com

Address

31ngle Avenue

City U

Country X

City

City U

ZIP Code

10090

Country

AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration

AMS-X

Registration Number

123456

Company Registration Proof

Choose File Annex 1-Simulat... Idings, Inc.pdf

Type of Business

Service provider

Business Sector

Services

Services Sector Description

Telecommunication

Type of Problem Encountered

2 Communication Services

Destination Country

AMS-Y

Description

We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, airtel holdings, inc. Our subsidiary company, airtel holdings, inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by airtel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. airtel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by airtel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses.

Attachment

Choose File Annex 2-Simulated AM... idated Schedule.pdf

Attachment

Choose File Annex 3-Simulated Law of AMS-Y.pdf

Remove

Choose File Annex 4-Simulated A... nt Law of AMS-Y.pdf

Remove

☒ I have read and accept the ASSIST [rules](#)

☒ I hereby submit this complaint to the Central Administrator of ASSIST and I accept its transmission to the relevant authorities of the ASEAN Member States involved

☒ I'm not a robot



SUBMIT YOUR COMPLAINT

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Ukraine]

Sebagai contoh uraian pengaduan yang jelas dan ringkas, di bawah ini adalah uraian AE tentang pengaduan dalam studi kasus ini:

“Kami adalah perusahaan telekomunikasi yang terdaftar di AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Anak perusahaan kami, AirTel Co., Ltd., berbasis di AMS-Y. 80% dari total saham yang diterbitkan oleh AirTel Co., Ltd. dimiliki oleh pemegang saham AMS-X dan posisi level manajemen seniornya didominasi oleh warga negara AMS-Y. Lisensi pengoperasian AirTel Co., Ltd. telah dicabut oleh Otoritas Komunikasi Nasional AMS-Y pada September 2018 dengan argumen bahwa lisensi telekomunikasi yang dimiliki oleh AirTel Co., Ltd. tidak lagi berlaku. Faktanya, pada Agustus 2018, AMS-Y telah mengubah Undang-Undang

Ijin Usaha Telekomunikasi No. 1500, di mana operator asing tidak lagi diijinkan untuk mengajukan lisensi Tipe B dan Tipe C.

Lisensi telekomunikasi tipe B adalah untuk operator dengan atau tanpa jaringannya sendiri, tetapi menyediakan jasa yang menargetkan segmen atau bahkan beberapa segmen publik. Lisensi telekomunikasi tipe C adalah untuk operator dengan jaringan yang menyediakan jasa kepada masyarakat umum, atau jasa yang menyebabkan dampak signifikan pada persaingan yang sehat, kepentingan publik, atau memerlukan perlindungan konsumen khusus. Pemohon pengaduan yang mengajukan lisensi untuk Tipe B dan Tipe C haruslah perusahaan di mana warga negara AMS-Y memiliki setidaknya 51% saham dan sekurangnya tiga perempat dari manajemen tingkat senior pemohon pengaduan dan orang yang berwenang untuk menandatangani komitmen yang mengikat, sebagai perwakilan dari perusahaan pemohon pengaduan, harus warga negara AMS-Y. Kami merasa bahwa AirTel Co., Ltd. telah diperlakukan tidak adil karena hanya mengikuti proses pemerintah pada saat perusahaan ini telah mengajukan lisensi dan tidak ada pemberitahuan oleh AMS-Y mengenai perkembangan baru ini. Perusahaan ini juga telah memenuhi persyaratan untuk perusahaan asing dengan mayoritas pemegang saham asing, yang memperoleh Ijin Usaha Asing dari Kementerian Perdagangan.

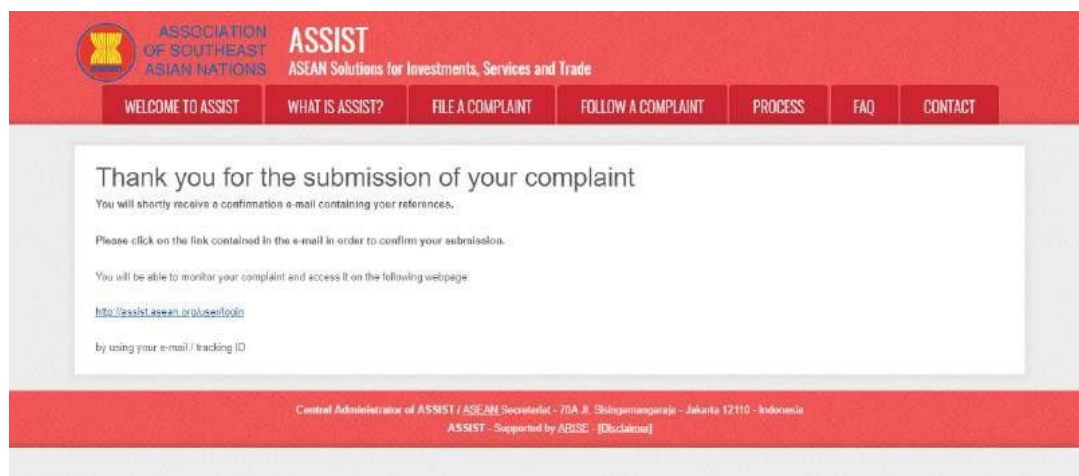
Pencabutan lisensi AirTel Co., Ltd. dan amandemen peraturan lisensi bisnis telah menyebabkan saham AirTel Holdings, Inc. turun 5,67% di AMS-X karena AMS-Y adalah pasar seluler terbesar kedua di dunia. Kami yakin bahwa pencabutan ijinnya adalah diskriminasi terhadap investor asing di sektor telekomunikasi dan pelanggaran terhadap komitmen dan kewajiban spesifik AMS-Y berdasarkan Perjanjian Kerangka Kerja ASEAN tentang Jasa (AFAS) yang relevan."

Ketika pengaduan diajukan dengan mengklik 'Kirim Pengaduan Anda (*Submit Your Complaint*)', halaman berikut pada Langkah 4 akan tampil.

LANGKAH 4

MEMERIKSA PEMBERITAHUAN DARI ASSIST

Setelah Anda mengajukan pengaduan di situs web ASSIST, halaman di bawah ini akan tampil, memberitahukan kepada Anda bahwa email konfirmasi akan dikirim ke alamat email yang Anda berikan dalam formulir pengaduan Anda.



The screenshot shows the ASSIST website interface. At the top, there is a navigation bar with the ASSIST logo and the text 'ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade'. Below the navigation bar, there is a message box with the following text:

Thank you for the submission of your complaint

You will shortly receive a confirmation e-mail containing your references.

Please click on the link contained in the e-mail in order to confirm your submission.

You will be able to monitor your complaint and access it on the following webpage:

<http://assist.asean.org/aseanlogin>

by using your e-mail / tracking ID

At the bottom of the page, there is a footer with the following text:

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ABISE - [Disclaimer]

Pemberitahuan di atas menunjukkan bahwa Anda harus mengklik tautan yang tersedia di akun email Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan ASSIST.

LANGKAH
5

MENGONFIRMASI PENGADUAN ANDA MELALUI AKUN EMAIL ANDA

- (a) Buka akun email yang Anda berikan dalam formulir pengaduan. Anda akan menerima email dari ASSIST yang meminta Anda untuk mengonfirmasi pengaduan Anda dengan mengklik tautan yang diberikan atau dengan menyalin-menempelkan tautan tersebut ke browser Internet. Ini juga diperlukan oleh ASSIST untuk mengonfirmasi bahwa alamat email yang Anda berikan sah. Nomor pengaduan Anda juga diberikan dalam email ini. Dalam hal ini, nomor pengaduan Anda adalah **17720181101**.

Berikut adalah email yang akan Anda terima dari ASSIST.


ASEAN Enterprise <aseanenterprise@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #17720181101 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: 'assist@asean.org' <assist@asean.org>

Thu, Nov 1, 2018 at 4:01 PM



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Bruce Kent,

Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.

Please **confirm** your complaint: **17720181101** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your Internet browser):
http://assist.aseandevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=17720181101&code=1ax9eg5vt63

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage:
<http://assist.aseandevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **17720181101**

http://assist.asean.org/user/confirm_email
ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : AirTel Holdings, Inc. (type Enterprise)
 Company size : 200+
<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **17720181101**
 Website : www.airtel.com
 Address : Jingle Avenue City U Country X
 City : City U / Zip Code : 10090
 Country : AMS-X

Contact person : Mr Bruce Kent
 Phone : +261 8159255399
 Position : President
 Email : aseanenterprise0@gmail.com
 Address : Jingle Avenue City U Country X
 City : City U / Zip Code : 10090
 Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
 Country of Legal Registration : AMS-X
 Legal Registration Number : 123456
 Type of Business : Service provider
 Business Sector : Services / Telecommunication
 Type of problem encountered : Communication Services
 Destination Country : AMS-Y

Description:
 We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

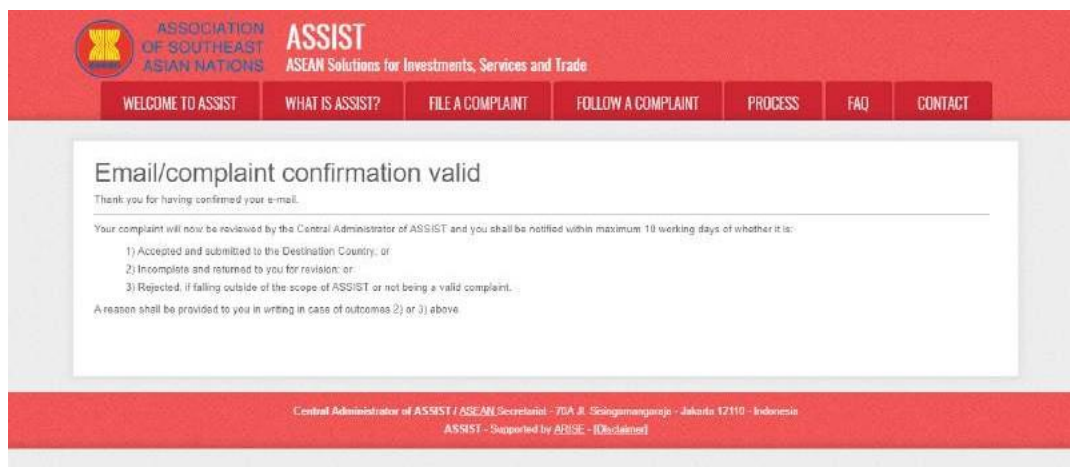
Thanking you, ASSIST is at your service.

assist@asean.org

4 attachments

-  **Annex 2.Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-AFAS_9.Consolidated_Schedule1.pdf**
91K
-  **Annex 3.Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf**
47K
-  **Annex 4.Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf**
47K
-  **Annex 1.Simulated_Company_Registration_of_AirTel_Holdings_Inc1.pdf**
49K

- (b) Klik pada tautan tersebut sebagaimana diminta dalam email di atas, maka halaman berikut akan tampil.



Pemberitahuan di atas akan memberitahukan kepada Anda bahwa pengaduan Anda akan diperiksa oleh CA dan bahwa Anda akan diberitahu melalui email dalam waktu maksimum 10 hari kerja mengenai apakah pengaduan tersebut:

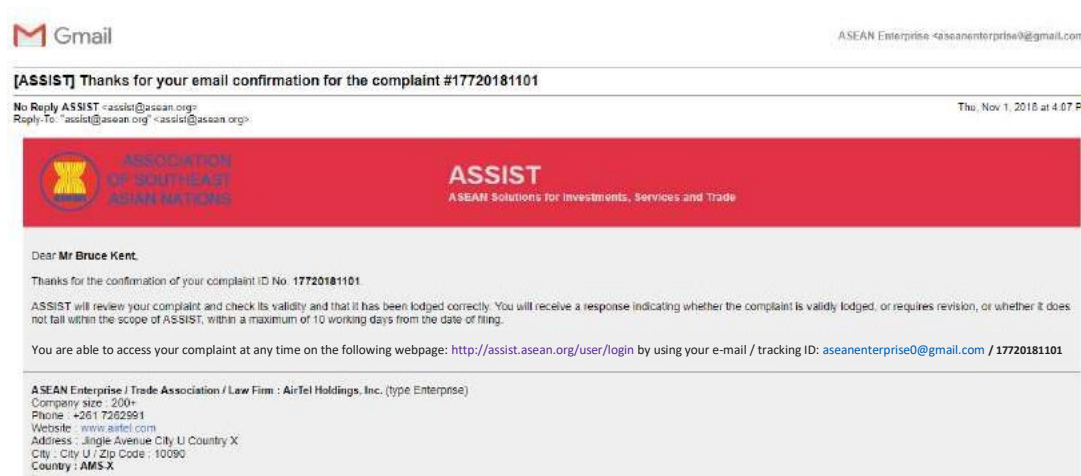
- 1) Diterima dan diserahkan ke Negara Tujuan; atau
- 2) Tidak lengkap dan dikembalikan kepada Anda untuk revisi; atau
- 3) Ditolak, jika tidak tercakup dalam lingkup ASSIST atau bukan merupakan pengaduan yang sah.

Buka akun email Anda.

LANGKAH
6

MENERIMA EMAIL DARI ASSIST BAHWA ALAMAT EMAIL DAN PENGADUAN ANDA ADALAH SAH

Buka akun email Anda dan Anda akan melihat email baru dari ASSIST. Email ini menunjukkan bahwa Anda telah mengonfirmasi pengaduan Anda, dan bahwa CA akan memeriksa keabsahannya, dan telah diajukan dalam ASSIST. ASSIST akan kembali dengan tanggapan yang menunjukkan apakah pengaduan diterima, dinyatakan tidak lengkap, atau ditolak dalam 10 hari kerja.



Contact person : Mr. Bruce Kent
Phone : +261 8159255399
Position : President
Email : aseanenterprise0@gmail.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services / Telecommunication
Type of problem encountered : Communication Services
Destination Country : AMS-Y

Description:
We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc. shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

4 attachments

-  Annex_2-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-AFAS_9_Consolidated_Schedule1.pdf
51K
-  Annex_3-Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf
47K
-  Annex_4-Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf
47K
-  Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_AirTel_Holdings_Inc1.pdf
49K

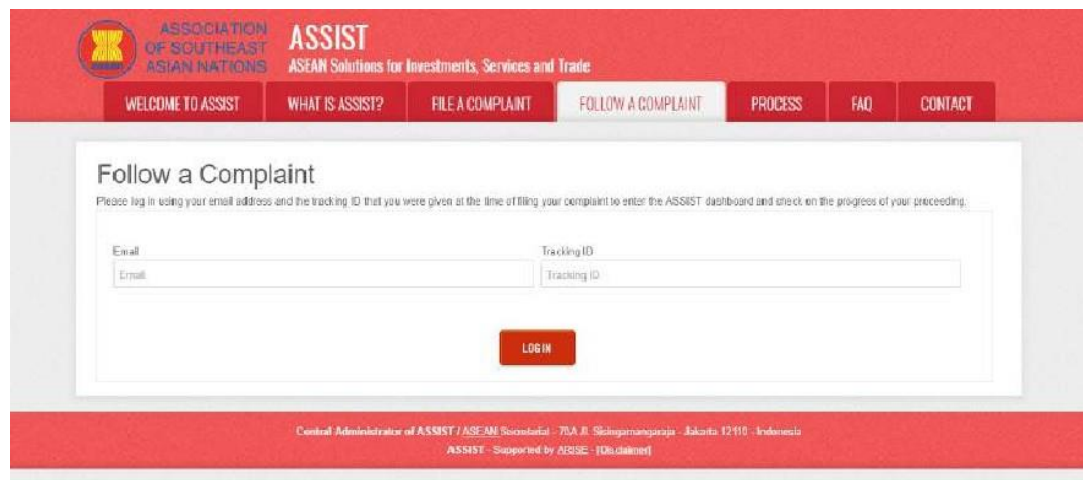
Seperti yang ditunjukkan dalam email di atas, Anda sekarang dapat memantau perkembangan dengan mengklik tautan yang ditunjukkan yang akan diarahkan ke tab 'Follow a Complaint' pada kolom menu di Situs ASSIST.

LANGKAH

7

MEMANTAU PERKEMBANGAN PENGADUAN ANDA

- (a) Buka tautan berikut: <http://assist.asean.org/user/login> atau buka tab 'Follow a Complaint' pada bar menu di Situs Web ASSIST. Halaman di bawah ini akan tampil.



Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email: Tracking ID:

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A R. Soekarno - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (b) Masukkan alamat email Anda dan ID pelacakan ('tracking ID') (nomor pengaduan Anda) di kolom yang disyaratkan untuk log masuk. Dalam hal ini, **Alamat Email** aseanenterprise0@gmail.com dan **ID Pelacakan** adalah **17720181101**.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[FILE A COMPLAINT](#)
[FOLLOW A COMPLAINT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email

Tracking ID

aseanenterprise0@gmail.com

LOGIN

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Salekpanangsaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARSE - [Disclaimer]

Segera setelah Anda log masuk, Anda akan melihat dasbor ASSIST di mana Anda dapat memantau perkembangan pengaduan Anda.

(c) Lihatlah Dasbor ASSIST Anda segera setelah Anda berhasil log masuk:



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

[WELCOME TO ASSIST](#)
[WHAT IS ASSIST?](#)
[MY COMPLAINT](#)
[LOGOUT](#)
[PROCESS](#)
[FAQ](#)
[CONTACT](#)
[DISCLAIMER](#)

Tracking ID #17720181101 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
01/11/2018 16:07:27	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
01/11/2018 16:01:39	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	AirTel Holdings, Inc.		
Company Size	200+	Address	Jingle Avenue City U Country X
Phone	+261 7262991	City	City U
Website	www.airtel.com	ZIP Code	10090
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Bruce	Address	Jingle Avenue City U Country X
Last Name	Kent	City	City U
Phone	+261 8159255399	ZIP Code	10090
Position	President	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Communication Services
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Company Registration of AirTel Holdings_Incl1.pdf		
Type of Business	Service provider		
Description	We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign		

Attachment:

shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AiTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AiTel Holdings, Inc.'s shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

[Annex 2-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-AFAS_9_Consolidated_Schedule.pdf](#)

[Annex 3-Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf](#)

[Annex 4-Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf](#)

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - POA JI. Sisingerjengraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - (Disclaimer)

Seperti dapat Anda lihat di dasbor, tindakan yang diambil untuk pengaduan Anda ditunjukkan dengan jelas di dasbor Anda dan daftar ini akan diperbarui secara berkala setelah setiap tindakan diambil. Formulir pengaduan Anda yang telah Anda kirimkan, juga dapat diakses di dasbor Anda.

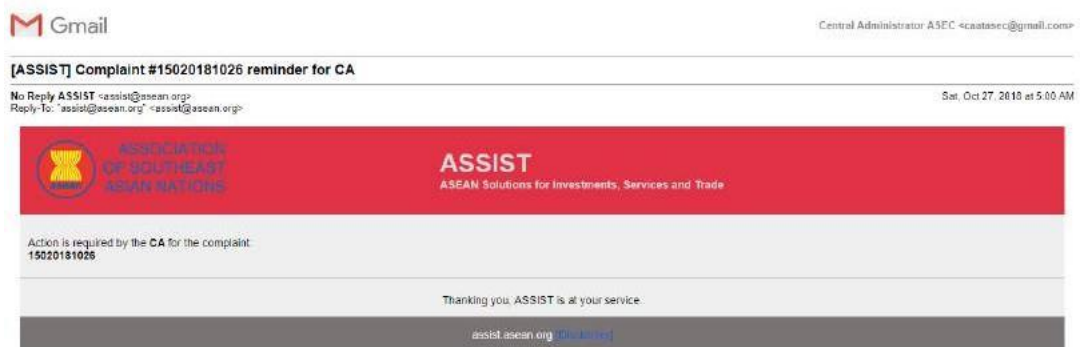
LANGKAH
8

CA AKAN MEMERIKSA PENGADUAN ANDA DAN MENGIRIMKAN TANGGAPAN KE EMAIL ANDA (MENERIMA, MENYATAKAN TIDAK LENGKAP, ATAU MENOLAK)

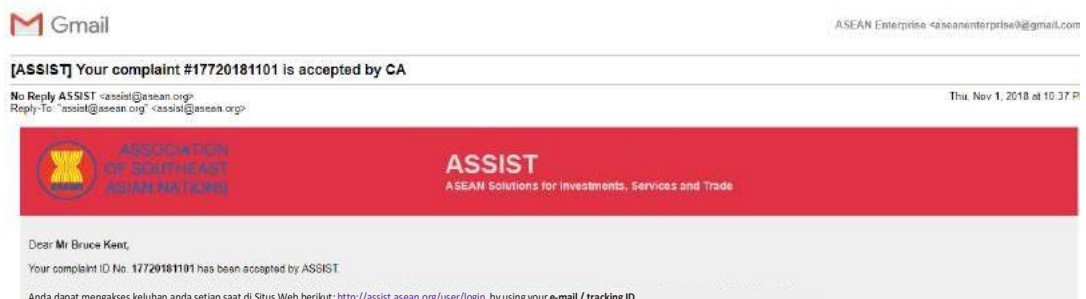
Setelah CA selesai memeriksa pengaduan Anda dan memutuskan apakah akan menerima/ menyatakan tidak lengkap/menolak, email akan dikirimkan kepada Anda biasanya dalam 10 hari kerja sejak Anda mengajukan pengaduan.

Jika untuk sementara waktu CA tidak mengambil tindakan apapun, maka CA akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem online ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diajukan. Sebagaimana ditunjukkan di atas, CA harus memutuskan untuk menerima, menyatakan tidak lengkap dan meminta revisi, atau menolak pengaduan dalam 10 hari kerja.

Email Pengingat 1 untuk CA:



Periksa akun email Anda secara teratur dalam 10 hari kerja setelah mengajukan pengaduan Anda. Pada akhirnya Anda akan menerima email baru dari ASSIST.



Since your complaint has been accepted by ASSIST, the Destination Country will now be asked to review your complaint and either accept it, or reject it, or revert back to you with a request for more information within 10 working days from today.

You will be promptly notified of the response by the Destination Country through ASSIST.

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : AirTel Holdings, Inc. (type Enterprise)
 Company size : 200+
 Phone : +261 7262991
 Website : www.airtel.com
 Address : Jingle Avenue City U Country X
 City : City U / Zip Code : 10090
 Country : AMS-X
 :

Contact person : Mr. Bruce Kent
 Phone : +261 8159255399
 Position : President
 Email : aseanenterprise@gmail.com
 Address : Jingle Avenue City U Country X
 City : City U / Zip Code : 10090
 Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
 Country of Legal Registration : AMS-X
 Legal Registration Number : 123456
 Type of Business : Service provider
 Business Sector : Services / Telecommunication
 Type of problem encountered : Communication Services
 Destination Country : AMS-Y

Description:
 We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.â€™s operating license has recently been revoked by AMS-Yâ€™s National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicantâ€™s senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.â€™s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the worldâ€™s second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Dalam hal ini, email di atas menunjukkan bahwa pengaduan Anda **telah diterima** oleh CA. Email tersebut juga memberitahukan kepada Anda bahwa pengaduan Anda sekarang akan dikirim ke Titik Kontak Tujuan (DCP), yang merupakan agen pemerintah (Titik Kontak Utama (*Focal Point*) ASSIST) di AMS-Y di mana Anda menghadapi masalah perdagangan dan di mana pengaduan Anda diarahkan dan dicarikan penyelesaiannya. DCP di AMS-Y akan diberi 10 hari kerja untuk memeriksa pengaduan Anda dan menerima, menolak atau mengembalikan kepada Anda dengan permintaan informasi lebih lanjut. Ini dimaksudkan untuk memberi waktu kepada DCP untuk memeriksa rincian pengaduan, dan berkonsultasi seperlunya dengan otoritas nasional terkait.

Titik Kontak Asal (HCP), yang merupakan agen pemerintah (Titik Kontak Utama ASSIST) di AMS-X (negara asal Anda) juga telah diberitahu tentang pengajuan pengaduan Anda.

Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja sejak pengaduan diajukan), maka ini berarti bahwa tindakan CA terlambat. CA akan menerima pengingat otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa CA harus melakukan suatu tindakan atas pengaduan tersebut. CA akan menerima email di bawah ini:

Email Pengingat 2 untuk Pengelola Sistem (CA):

 Central Administrator ASEF <caatasec@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #13320180921 reminder for CA

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
 Reply-To: <assist@asean.org> <assist@asean.org>

Sun, Sep 23, 2018 at 5:00 AM

 **ASSIST**
 ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the CA for the complaint:
13320180921

Thanking you, ASSIST is at your service.

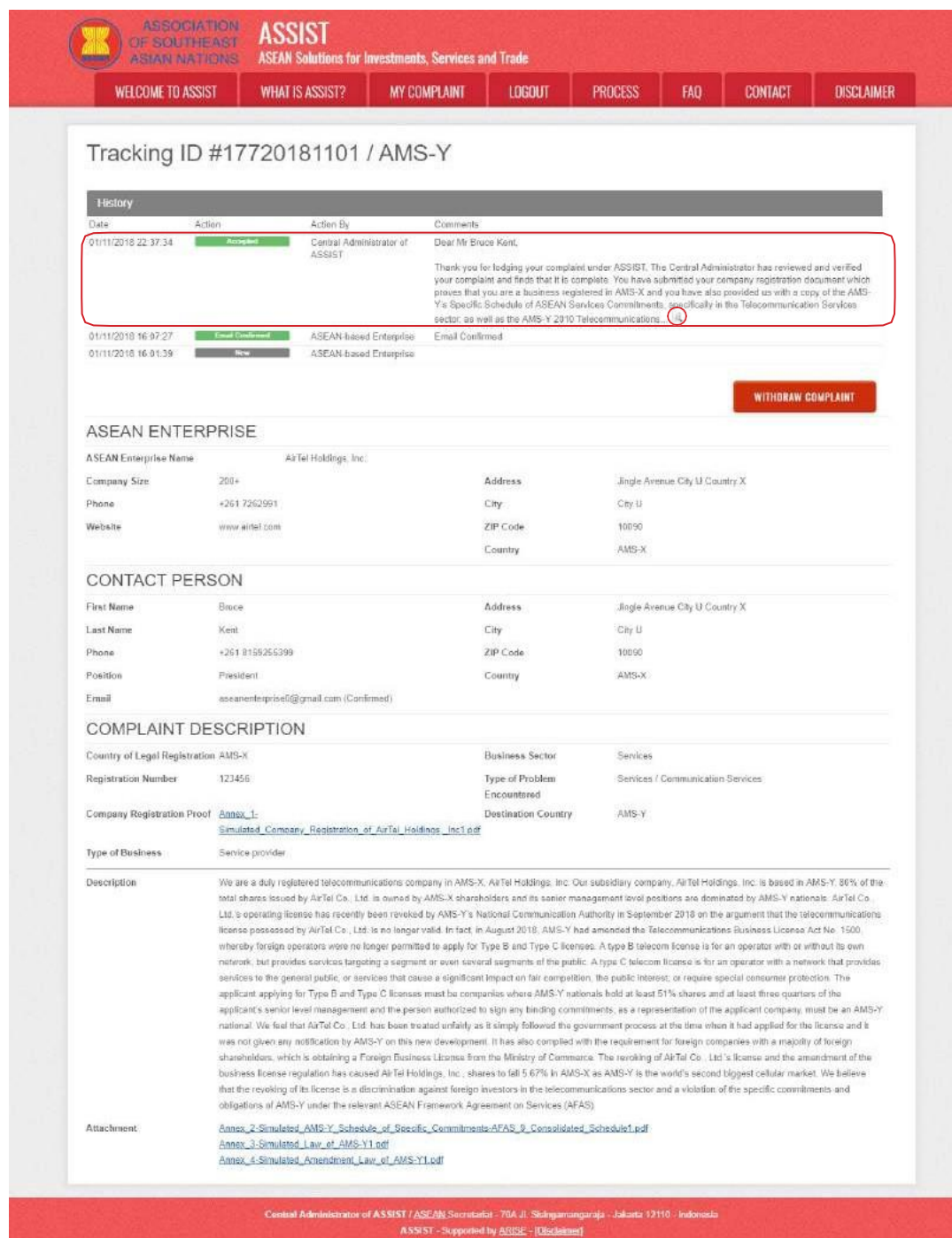
assist.asean.org assist@asean.org

LANGKAH
9

LOG MASUK KE DASBOR ASSIST ANDA MELALUI EMAIL ANDA DAN ID PELACAKAN UNTUK MELIHAT TANGGAPAN SEBENARNYA DARI PENGELOLA SISTEM (CA)

Jika Anda ingin melihat tanggapan CA secara lengkap, maka Anda harus masuk ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda seperti ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan (b) di atas.

Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda menunjukkan bahwa CA telah **menerima ('Accepted')** pengaduan Anda.



The screenshot displays the ASSIST dashboard for Tracking ID #17720181101 / AMS-Y. The top navigation bar includes links: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, MY COMPLAINT, LOGOUT, PROCESS, FAQ, CONTACT, and DISCLAIMER. The main content area shows a 'History' table with the following entries:

Date	Action	Action By	Comments
01/11/2018 22:37:34	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Bruce Kent, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you have also provided us with a copy of the AMS-Y's Specific Schedule of ASEAN Services Commitments, specifically in the Telecommunication Services sector, as well as the AMS-Y 2010 Telecommunications Law.
01/11/2018 16:07:27	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
01/11/2018 16:01:39	New	ASEAN-based Enterprise	

A red box highlights the 'Accepted' action and its comment. Below the history table is a 'WITHDRAW COMPLAINT' button. The dashboard also displays details for the 'ASEAN ENTERPRISE' (AirTel Holdings, Inc.) and the 'CONTACT PERSON' (Bruce Kent, President). The 'COMPLAINT DESCRIPTION' section provides a detailed account of the complaint, including the company's background, the issue with the license, and the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS) attachments.

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name: AirTel Holdings, Inc.

Company Size: 200+

Phone: +261 7262991

Website: www.airtel.com

Address: Jingle Avenue City U Country X

City: City U

ZIP Code: 10090

Country: AMS-X

CONTACT PERSON

First Name: Bruce

Last Name: Kent

Phone: +261 8158255399

Position: President

Email: aseanenterprise@gmail.com (Confirmed)

Address: Jingle Avenue City U Country X

City: City U

ZIP Code: 10090

Country: AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration: AMS-X

Registration Number: 123456

Business Sector: Services

Type of Problem Encountered: Services / Communication Services

Company Registration Proof: [Annex 1: Simulated Company Registration of AirTel Holdings, Inc1.pdf](#)

Destination Country: AMS-Y

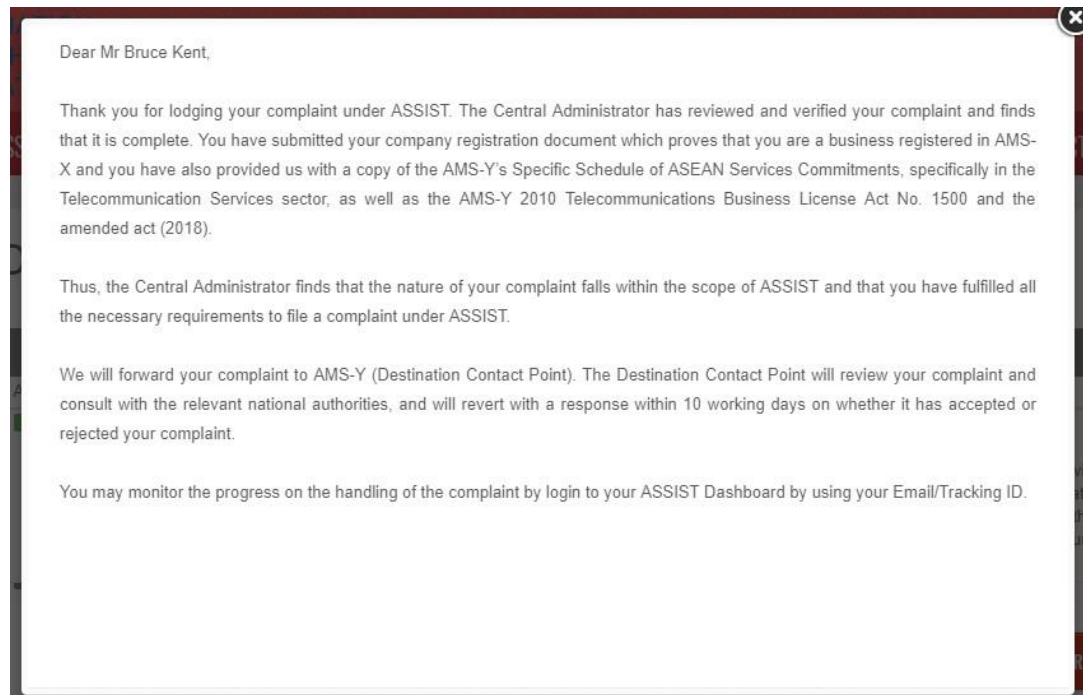
Type of Business: Service provider

Description: We are a duly registered telecommunications company in AMS-X. AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 86% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Attachment: [Annex 2 Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments AFAS_9 Consolidated Schedule1.pdf](#)
[Annex 3 Simulated Law of AMS-Y1.pdf](#)
[Annex 4 Simulated Amendment Law of AMS-Y1.pdf](#)

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingarungaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
 ASSIST - Supported by AISE - [Unclassified]

Klik ikon kaca pembesar di kolom komentar. Tanggapan CA secara lengkap akan tampil, seperti terlihat di bawah:

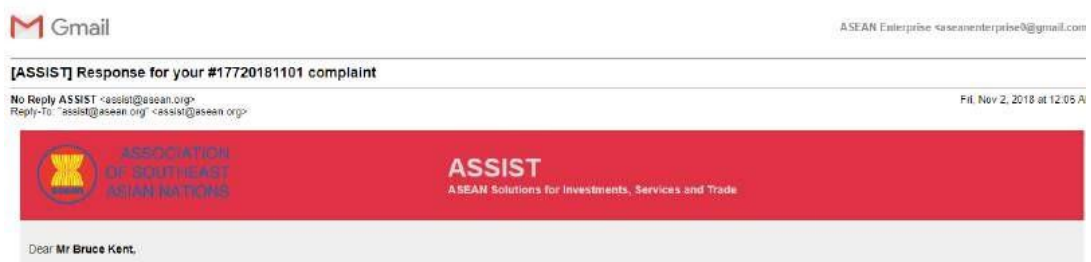


Sebagaimana diinformasikan dalam Langkah 8, setelah pengaduan telah diterima oleh CA, pengaduan akan dikirim ke Titik Kontak Tujuan (DCP) di AMS-Y di mana Anda menghadapi masalah perdagangan. DCP di AMS-Y akan diberikan 10 hari kerja untuk meninjau pengaduan Anda dan menerima atau menolaknya. Ini dimaksudkan untuk memberi waktu bagi DCP untuk memeriksa rincian pengaduan, dan berkonsultasi seperlunya dengan otoritas nasional terkait. Setelah DCP menanggapi, email akan dikirimkan kepada Anda dari ASSIST yang memberi tahu Anda apakah pengaduan Anda telah diterima atau ditolak oleh DCP di AMS-Y.

LANGKAH
10

MENERIMA EMAIL PEMBERITAHUAN DARI ASSIST BAHWA TANGGAPAN AMS-Y ATAS PENGADUAN ANDA TELAH DIBERIKAN DAN DITERIMA OLEH CA

- (a) Buka akun email Anda. Anda akan menerima email baru dari ASSIST menunjukkan tanggapan terhadap pengaduan Anda dari DCP. Dalam hal ini, pengaduan Anda telah ditolak (**'Rejected'**) oleh DCP (AMS-Y).



The response for your complaint **17720181101** is ready:

"AMS-Y finds sufficient basis that AMS-Y has complied with its relevant ASEAN commitments and that the complaint lacks merit. It argues that, although under the AFAS Schedule of Specific Commitments, AMS-Y has no limitations on foreign ownership, it is stated in its Horizontal Commitments that, as a limitation to market access, the Commercial Presence of the foreign service provider(s) may be in the form of a joint venture and/or representative office, which should meet the following requirements: (i) not more than 49% of the capital share of the company may be owned by foreign partner(s); (ii) at least three quarters of the company's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments as a representation of the company must be AMS-Y nationals. Thus, the amendment of the 2018 Telecommunications Business License Act No. 1500 is not in violation of AMS-Y's Schedule of Services Commitments. The AMS-Y AFAS Horizontal Commitments is attached for ease of reference. In response to the complainant's claim that it has not received any notification from AMS-Y on the new amendment, AMS-Y responded that the Government of AMS-Y has promulgated the amendment of the law through official government websites and local newspapers after it has been approved on 1 September 2018."

You can also check the status of your complaint online at <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID.

Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

Yes / No

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : AirTel Holdings, Inc. (type Enterprise)

Company size : 200+
Phone : +261 7262991
Website : www.airtel.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

Contact person : Mr. Bruce Kent
Phone : +261 8159255399
Position : President
Email : aseanenterprise@gmail.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):

Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services / Telecommunication
Type of problem encountered : Communication Services
Destination Country : AMS-Y

Description:

We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2019 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Prosesnya sedikit berbeda dalam kasus di mana pengaduan Anda diterima oleh DCP. Dalam 10 hari kerja setelah tanggapan dari CA bahwa pengaduan Anda diterima, Anda akan menerima email yang menginformasikan bahwa pengaduan Anda telah diterima oleh DCP di AMS-Y dan bahwa DCP akan berkoordinasi dengan otoritas nasional yang kompeten atau Otoritas Penanggung Jawab. (RA) untuk menganalisis pengaduan Anda secara rinci.

Setelah RA menyelesaikan upaya mereka, DCP harus memeriksa solusi dan memberikannya kepada CA dalam waktu 40 hari kerja sejak tanggal penerimaan oleh DCP. Dengan demikian, untuk memenuhi tenggat waktu ini, DCP harus menetapkan batas waktu agar RA dapat menemukan solusi. DCP bertanggung jawab untuk memberi tahu CA tentang segala perubahan yang berkaitan dengan jangka waktu antaranya dan otoritas nasional.

CA dapat memperpanjang batas waktu hingga 20 hari kerja atas permintaan DCP. Sistem akan secara otomatis memberitahu ketika tenggat waktu semakin dekat (mis., Biasanya, 10 hari kalender sebelum selang). Jika DCP tidak memenuhi tenggat waktu untuk mengirim solusi ke CA, maka sistem online akan memberitahu CA untuk menindaklanjuti dengan DCP.

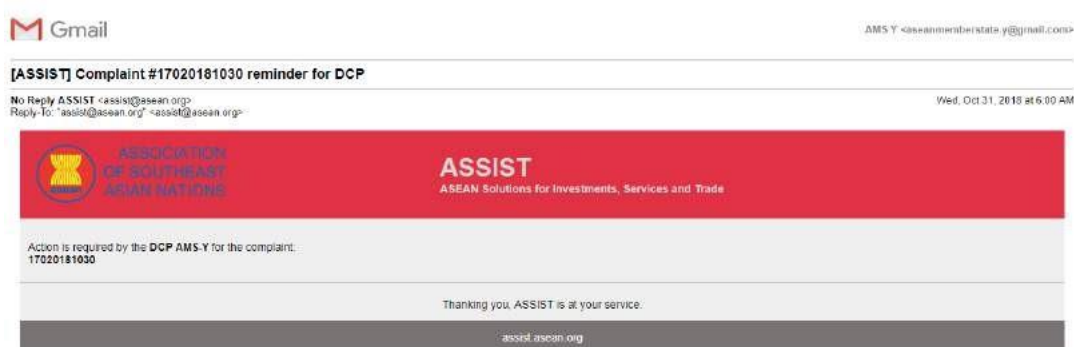
Kemudian Anda akan menerima pemberitahuan email kedua dari ASSIST bahwa solusi diajukan oleh DCP/AMS-Y dan diterima oleh CA.

Namun, dalam kasus seperti ini di mana pengaduan “Ditolak” oleh DCP, mungkin Anda tidak menerima email dari ASSIST dalam tenggat waktu 10 hari kerja. Penolakan dan alasan penolakan oleh DCP hanya akan dikirim ke CA melalui ASSIST dalam 10 hari kerja. CA kemudian akan memeriksanya untuk bahasa dan kecukupan informasi dalam 5 hari kerja sejak diterimanya oleh CA dari email penolakan oleh DCP.

Jika CA menerima alasan penolakan, maka tanggapan yang telah diperiksa dan disetujui oleh CA dikirim ke email Anda, seperti di atas. Jika CA merasa alasan penolakan oleh DCP yang disebutkan tersebut tidak memenuhi harapannya, maka sistem ASSIST memungkinkan CA untuk meminta DCP memperbaiki penolakan. Namun, opsi ini oleh CA tidak memiliki nilai mengikat pada DCP, dan jika tidak ada tanggapan dalam 5 hari kerja, maka sistem online akan secara otomatis mengedarkan penolakan ke AE.

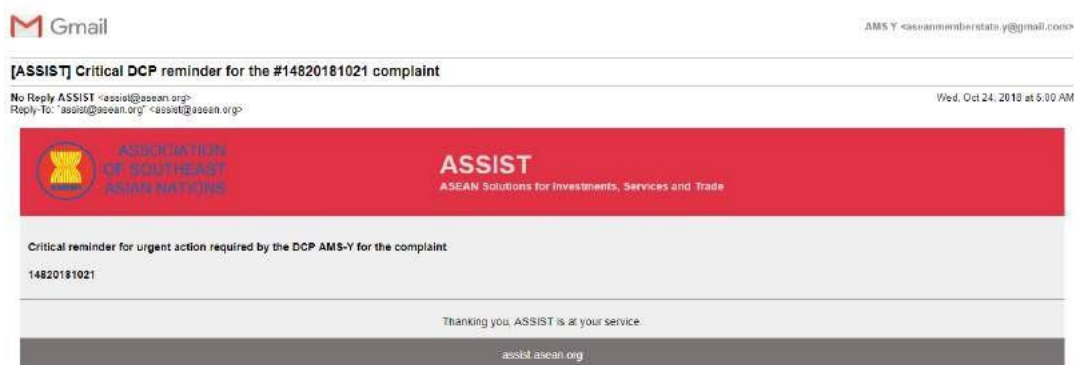
Jika untuk sementara waktu DCP tidak mengambil tindakan, maka DCP akan menerima pengingat otomatis di bawah ini melalui email dari sistem online ASSIST dalam waktu 7 hari kalender setelah pengaduan diterima oleh CA. Seperti ditunjukkan di atas, DCP harus memutuskan untuk menerima atau menolak pengaduan dalam waktu 10 hari kerja sejak CA menerima pengaduan tersebut.

Email Pengingat pertama untuk Titik Kontak Tujuan (DCP):



Jika Anda tidak menerima email dari ASSIST tentang tanggapan oleh DCP dalam jangka waktu yang disyaratkan (10 hari kerja) setelah pengaduan diterima oleh CA, maka ini berarti bahwa tindakan DCP terlambat. DCP akan menerima pengingat otomatis lain melalui email (14 hari kalender setelah pengaduan diajukan) bahwa suatu tindakan sangat dibutuhkan oleh DCP untuk pengaduan tersebut.

Email Pengingat kedua untuk Titik Kontak Tujuan (DCP):



(b) Log masuk ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda seperti ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan (b) di atas. Tampilan lengkap dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda yang menunjukkan bahwa solusi untuk pengaduan Anda telah diajukan. Solusi/ tanggapan ASSIST lengkap dari DCP, yang telah diterima oleh CA, juga disediakan pada paragraf pertama dasbor Anda.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

MY COMPLAINT

LOGOUT

PROCESS

FAQ

CONTACT

DISCLAIMER

Tracking ID #17720181101 / AMS-Y

ASSIST Solution

AMS-Y finds sufficient basis that AMS-Y has complied with its relevant ASEAN commitments and that the complaint lacks merit. It argues that, although under the AFAS Schedule of Specific Commitments, AMS-Y has no limitations on foreign ownership, it is stated in its Horizontal Commitments that, as a limitation to market access, the Commercial Presence of the foreign service provider(s) may be in the form of a joint venture and/or representative office, which should meet the following requirements: (i) not more than 49% of the capital share of the company may be owned by foreign partner(s); (ii) at least three quarters of the company's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments as a representation of the company must be AMS-Y nationals. Thus, the amendment of the 2018 Telecommunications Business License Act No. 1500 is not in violation of AMS-Y's Schedule of Services Commitments. The AMS-Y AFAS Horizontal Commitments is attached for ease of reference. In response to the AE's claim that it has not received any notification from AMS-Y on the new amendment, AMS-Y responded that the Government of AMS-Y has promulgated the amendment of the law through official government websites and local newspapers after it has been approved on 1 September 2018.

Attachment

History			
Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 06:05:11	Solution	Central Administrator of ASSIST	AMS-Y finds sufficient basis that AMS-Y has complied with its relevant ASEAN commitments and that the complaint lacks merit. It argues that, although under the AFAS Schedule of Specific Commitments, AMS-Y has no limitations on foreign ownership, it is stated in its Horizontal Commitments that, as a limitation to market access, the Commercial Presence of the foreign service provider(s) may be in the form of a joint venture and/or representative office, which should meet the following requirements: ...
01/11/2018 22:37:34	Completed	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Bruce Kent, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you have also provided us with a copy of the AMS-Y's Specific Schedule of ASEAN Services Commitments, specifically in the Telecommunication Services sector, as well as the AMS-Y 2010 Telecommunications ...
01/11/2018 16:07:27	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
01/11/2018 16:01:39	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		AiTel Holdings, Inc.	
Company Size	200+	Address	Jinglo Avenue City U Country X
Phone	+261 7252291	City	City U
Website	www.aitele.com	ZIP Code	10090
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Bruce	Address	Jinglo Avenue City U Country X
Last Name	Kent	City	City U
Phone	+261 8159255399	ZIP Code	10090
Position	President	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Communication Services
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated Company Registration of AiTel Holdings, Inc1.pdf		
Type of Business	Service provider		
Description	We are a duly registered telecommunications company in AMS-X. AiTel Holdings, Inc. Our subsidiary company AiTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 86% of the total shares issued by AiTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AiTel Co. Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AiTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AiTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AiTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AiTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).		
Attachment	Annex 2-Simulator_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-AFAS_9-Consolidated-Schedule1.pdf Annex 3-Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf Annex 4-Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - JDA, Jl. Setiabudi Saragaja - Jakarta 12110 - Indonesia
 ASSIST - Supported by AISE - (Disclaimer)

Berikut adalah tanggapan dari DCP:

"AMS-Y menemukan dasar yang cukup bahwa AMS-Y telah memenuhi komitmen ASEAN terkait dan bahwa pengaduan tersebut kurang layak. Ia berpendapat bahwa, meskipun berdasarkan Jadwal Komitmen Spesifik AFAS, AMS-Y tidak memiliki batasan kepemilikan asing, dinyatakan dalam Komitmen Horisontalnya bahwa,

sebagai batasan untuk akses pasar, Keberadaan Komersial dari penyedia jasa asing dapat dalam bentuk perusahaan patungan dan/atau kantor perwakilan, yang harus memenuhi persyaratan berikut: (i) tidak lebih dari 49% dari saham modal perusahaan dapat dimiliki oleh mitra asing; (ii) setidaknya tiga perempat dari manajemen tingkat senior perusahaan dan orang yang berwenang untuk menandatangani komitmen yang mengikat sebagai perwakilan perusahaan haruslah warga negara AMS-Y. Dengan demikian, amandemen Undang-Undang Ijin Usaha Telekomunikasi 2018 No. 1500 tidak melanggar Komitmen Jadwal Jasa AMS-Y.

Menanggapi klaim AE bahwa pihaknya belum menerima pemberitahuan dari AMS-Y tentang amandemen baru, AMS-Y menjawab bahwa Pemerintah AMS-Y telah mengumumkan perubahan undang-undang tersebut melalui situs web resmi pemerintah dan surat kabar lokal setelah disetujui pada 1 September 2018. "

(c) Di bagian bawah email dari ASSIST dalam 10 (a) di atas, Anda diminta untuk menunjukkan apakah Anda puas atau tidak dengan jawaban yang diberikan oleh DCP dan solusi yang disediakan di dalamnya. Anda dapat melakukannya dengan memilih 'Ya' atau 'Tidak' di pilihan yang disediakan.

Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

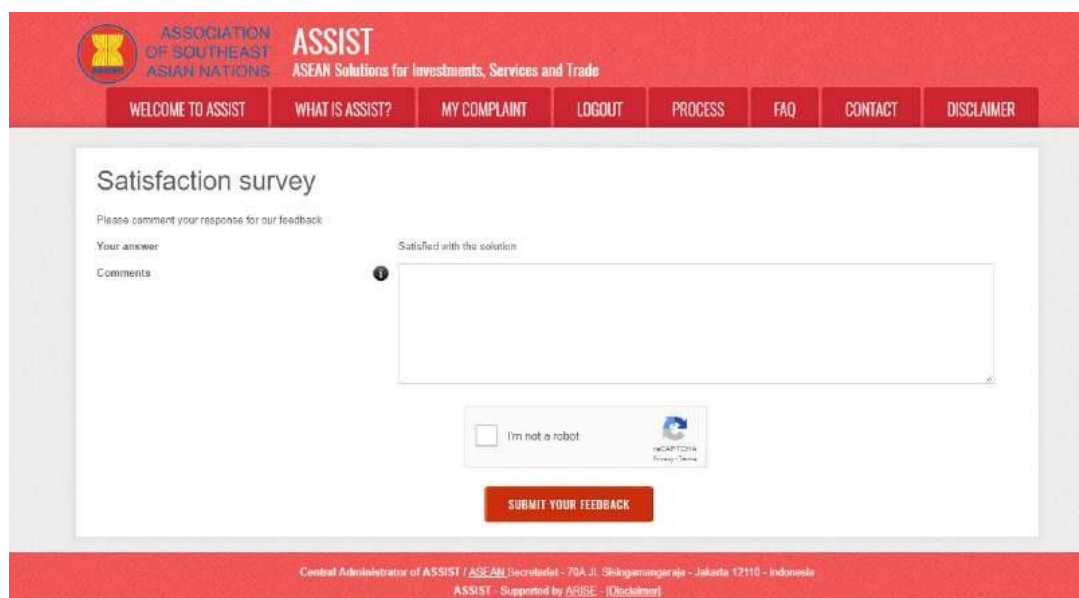
☒ Yes / ☐ No

Dalam hal ini, AE memilih "Ya".

**LANGKAH
11**

MEMBERIKAN UMPAN BALIK ANDA TERHADAP USULAN SOLUSI/TANGGAPAN YANG DIBERIKAN OLEH AMS-Y DALAM SURVEI KEPUASAN DAN TERIMA EMAIL PERNYATAAN PENERIMAAN DARI ASSIST

Setelah Anda memilih 'Ya/Tidak' pada Langkah 10(c) di atas, Anda akan diarahkan ke halaman di bawah ini di mana Anda akan diminta untuk menjawab Survei Kepuasan dan diundang untuk memberikan komentar, terutama jika Anda tidak puas dengan tanggapan/solusi yang diajukan.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS **ASSIST** ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? MY COMPLAINT LOGOUT PROCESS FAQ CONTACT DISCLAIMER

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback

Your answer

Comments

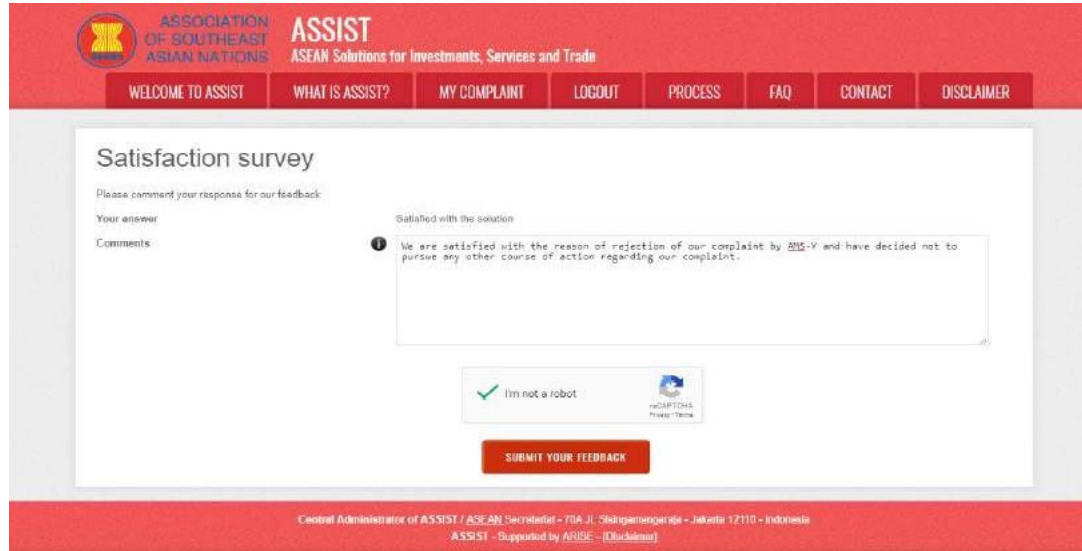
Satisfied with the solution

☐ I'm not a robot

SUBMIT YOUR FEEDBACK

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A, Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ASISE - (Indonesia)

- (a) Setelah Anda memilih 'Ya/Tidak' pada Langkah 10(c) di atas, Anda akan diarahkan ke halaman di bawah ini di mana Anda akan diminta untuk menjawab Survei Kepuasan dan diundang untuk memberikan komentar, terutama jika Anda tidak puas dengan tanggapan/solusi yang diajukan.



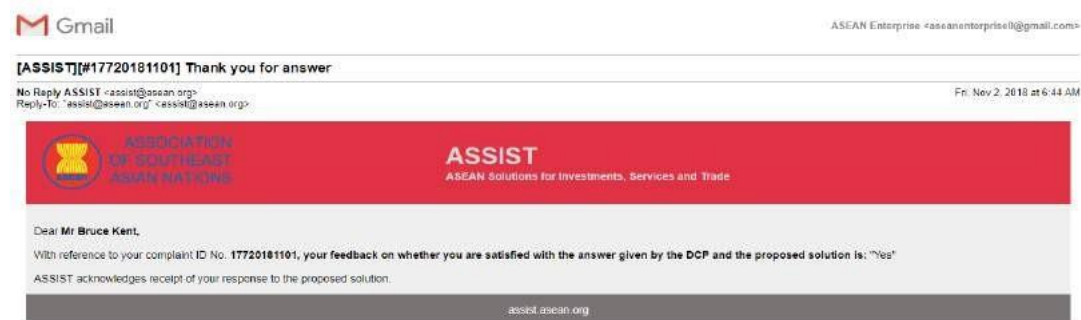
The screenshot shows the ASSIST Satisfaction Survey form. At the top, there is a header with the ASEAN logo and the text 'ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade'. Below the header is a navigation bar with links: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, MY COMPLAINT, LOGOUT, PROCESS, FAQ, CONTACT, and DISCLAIMER. The main content area is titled 'Satisfaction survey' and contains a form with the following elements:

- A text box for 'Please comment your response for our feedback:'.
- A section for 'Your answer' with a dropdown menu set to 'Satisfied with the solution'.
- A section for 'Comments' with a text area containing the text: 'We are satisfied with the reason of rejection of our complaint by AMS-Y and have decided not to pursue any other course of action regarding our complaint.'
- A CAPTCHA section with a green checkmark and the text 'I'm not a robot'.
- A red button labeled 'SUBMIT YOUR FEEDBACK'.

At the bottom of the form, there is a footer with the text: 'Central Administration of ASSIST / ASEAN Secretariat - RIA Jl. Sisinganengoraja - Jakarta 12110 - Indonesia ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]'.

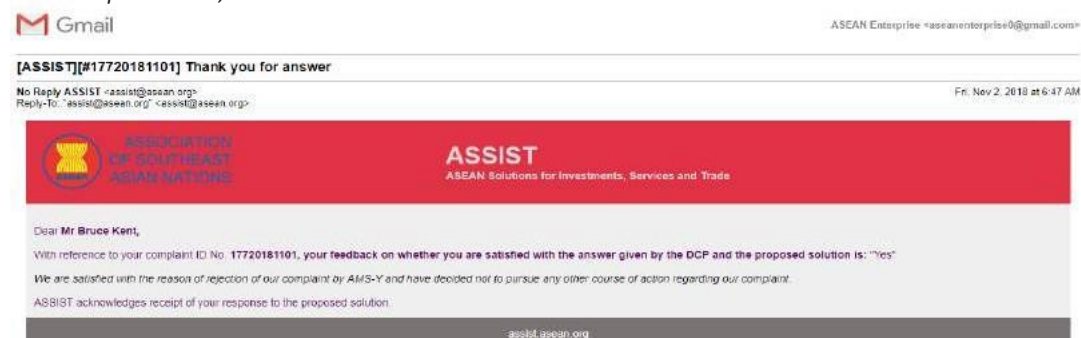
- (b) Buka akun email Anda. Anda akan menerima satu atau dua (jika Anda telah mengisi Survei Kepuasan) email-email baru dari ASSIST, yang menyatakan tanda terima atas tanggapan Anda terhadap solusi yang diajukan oleh AMS-Y. Salinan balasan Anda juga akan dikirim ke DCP dan HCP.

Email tanda terima pertama dari ASSIST



Email tanda terima kedua dari ASSIST

Jika Anda memberikan komentar pada Survei Kepuasan, Anda akan menerima email kedua di bawah ini, yang menyatakan penerimaan tanggapan Anda terhadap solusi yang diusulkan akan dikirimkan oleh ASSIST kepada Anda, DCP dan HCP.



- (c) Log masuk ke dasbor ASSIST Anda melalui email dan ID pelacakan Anda seperti ditunjukkan pada Langkah 7 (a) dan (b) di atas. Tampilan akhir dasbor Anda dapat dilihat di bawah. Seperti yang Anda lihat, tindakan lain telah ditambahkan ke 'Riwayat' Anda yang menunjukkan bahwa Anda telah menunjukkan kepuasan terhadap solusi yang diusulkan oleh ASSIST. Komentar yang Anda berikan dalam Survei Kepuasan juga dapat dilihat di bagian Komentar ('Comments').



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

MY COMPLAINT

LOGOUT

PROCESS

FAQ

CONTACT

DISCLAIMER

Tracking ID #17720181101 / AMS-Y

ASSIST Solution

AMS-Y finds sufficient basis that AMS-Y has complied with its relevant ASEAN commitments and that the complaint lacks merit. It argues that, although under the AFAS Schedule of Specific Commitments, AMS-Y has no limitations on foreign ownership, it is stated in its Horizontal Commitments that, as a limitation to market access, the Commercial Presence of the foreign service provider(s) may be in the form of a joint venture and/or representative office, which should meet the following requirements: (i) not more than 49% of the capital share of the company may be owned by foreign partner(s); (ii) at least three quarters of the company's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments as a representation of the company must be AMS-Y nationals. Thus, the amendment of the 2018 Telecommunications Business License Act No. 1500 is not in violation of AMS-Y's Schedule of Services Commitments. The AMS-Y AFAS Horizontal Commitments is attached for ease of reference. In response to the AE's claim that it has not received any notification from AMS-Y on the new amendment, AMS-Y responded that the Government of AMS-Y has promulgated the amendment of the law through official government websites and local newspapers after it has been approved on 1 September 2018.

Attachment

Satisfied - Yes

Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 06:47:04	Satisfied	ASEAN-based Enterprise	We are satisfied with the reason of rejection of our complaint by AMS-Y and have decided not to pursue any other course of action regarding our complaint.
02/11/2018 06:05:11	Solution	Central Administrator of ASSIST	AMS-Y finds sufficient basis that AMS-Y has complied with its relevant ASEAN commitments and that the complaint lacks merit. It argues that, although under the AFAS Schedule of Specific Commitments, AMS-Y has no limitations on foreign ownership, it is stated in its Horizontal Commitments that, as a limitation to market access, the Commercial Presence of the foreign service provider(s) may be in the form of a joint venture and/or representative office, which should meet the following requirements: (i) not more than 49% of the capital share of the company may be owned by foreign partner(s); (ii) at least three quarters of the company's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments as a representation of the company must be AMS-Y nationals. Thus, the amendment of the 2018 Telecommunications Business License Act No. 1500 is not in violation of AMS-Y's Schedule of Services Commitments. The AMS-Y AFAS Horizontal Commitments is attached for ease of reference. In response to the AE's claim that it has not received any notification from AMS-Y on the new amendment, AMS-Y responded that the Government of AMS-Y has promulgated the amendment of the law through official government websites and local newspapers after it has been approved on 1 September 2018.
01/11/2018 22:37:34	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Bruce Kent, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you have also provided us with a copy of the AMS-Y's Specific Schedule of ASEAN Services Commitments, specifically in the Telecommunication Services sector, as well as the AMS-Y 2010 Telecommunications ...
01/11/2018 16:97:27	Cancel Complaint	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
01/11/2018 16:01:39	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	Address
AirTel Holdings, Inc.	Jingle Avenue City U Country X
Company Size	200+
Phone	+251 7252991
Website	www.airtel.com
	City
	ZIP Code
	Country

CONTACT PERSON

First Name	Address
Bruce	Jingle Avenue City U Country X
Last Name	City
Phone	ZIP Code
Position	Country
Email	AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	Business Sector
AMS-X	Services
Registration Number	Type of Problem
123456	Services / Communication Services
Company Registration Proof	Destination Country
Annex 1: Simulated Company Registration of AirTel Holdings, Inc1.pdf	AMS-Y
Type of Business	
Service provider	
Description	
We are a duly registered telecommunications company in AMS-X. AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 86% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).	
Attachment	
Annex 2-Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-AFAS_9-Consolidated Schedule1.pdf	
Annex 3-Simulated Law of AMS-Y1.pdf	
Annex 4-Simulated Amendment Law of AMS-Y1.pdf	

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A/1, Sukajaya Raya - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]



Dalam kasus di mana tidak ditemukan solusi melalui ASSIST atau jika DCP menemukan dasar yang cukup bahwa Negara Anggota telah memenuhi komitmen ASEAN terkait dan bahwa pengaduan tersebut tidak layak, maka temuan ini dan dasar untuk temuan tersebut segera disampaikan kepada CA, yang menginformasikan pemohon pengaduan sesuai dengan itu. Pengadu dapat, jika diinginkan dan melalui Titik Kontak Asal (HCP) dan Negara Anggota pendaftaran ASEAN, merujuk kasus tersebut ke Badan Kepatuhan ASEAN (*ASEAN Compliance Body (ACB)*), Mekanisme Penyelesaian Perselisihan yang Ditingkatkan ASEAN (*Enhanced Dispute Settlement Mechanism (EDSM)*), mengejar litigasi nasional atau mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (yaitu mediasi, konsiliasi, atau arbitrase) di dalam yurisdiksi nasional ASEAN.

ASSIST akan menganggap prosedur ini sebagai salah satu prosedur pengaduan yang ditolak dan belum diberikan solusi.

Perhatikanlah bahwa jangka waktu untuk menyelesaikan masalah lintas batas yang dibawa berdasarkan ASSIST tidak boleh lebih dari 40 hari kerja atau 2 bulan kalender (kecuali telah diberikan perpanjangan maksimum 20 hari kerja) dari tanggal ketika pengaduan diajukan.



Image credit: deccanherald.com