



# การสาธิตการใช้งานระบบ ASSIST



การสาธิตจะแสดงอยู่ในเว็บไซต์ระบบ ASSIST ที่  
<https://assist.asean.org/read/proces/20>





**ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนและถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง**

**รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา:** กรณีนี้เป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เพราะว่าเป็นการยื่นที่ไม่ถูกต้องโดยผู้ร้อง การปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาเนื่องมาจากข้อร้องเรียนนั้นไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าของใบประกอบอนุญาตการทำงานของผู้ร้องในประเทศปลายทาง ผู้ร้องเป็นกรรมการบริษัทให้คำปรึกษาในประเทศต้นทางโดยมีปริญญาด้านเศรษฐศาสตร์ผู้ซึ่งได้รับข้อเสนอให้ทำงานในบริษัทให้คำปรึกษาในประเทศปลายทางและ

มีความประสงค์ที่จะพำนักและอาศัยอยู่ที่นั่นถาวร อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนใช้เวลาและเป็นเวลาเกือบจะสามเดือนแล้วที่ใบอนุญาตให้ทำงานถูกกักอยู่ที่ประเทศปลายทาง ซึ่งอาจจะเสี่ยงทำให้ผู้ร้องขาดโอกาสที่ได้ทำงาน ดังนั้น ผู้ร้องจึงประสงค์ที่จะร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST พิพาทกับประเทศปลายทางอันเนื่องมาจากความล่าช้าในการออกใบอนุญาตทำงาน โดยอาศัยเหตุที่ว่าบริษัทของผู้ร้องนั้นตั้งอยู่ในประเทศต้นทาง มูลฐานของการร้องเรียนของนาย Upset เป็นไปตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดา ซึ่งยอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน อีกทั้งยังมีความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียนด้วย

**รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:**

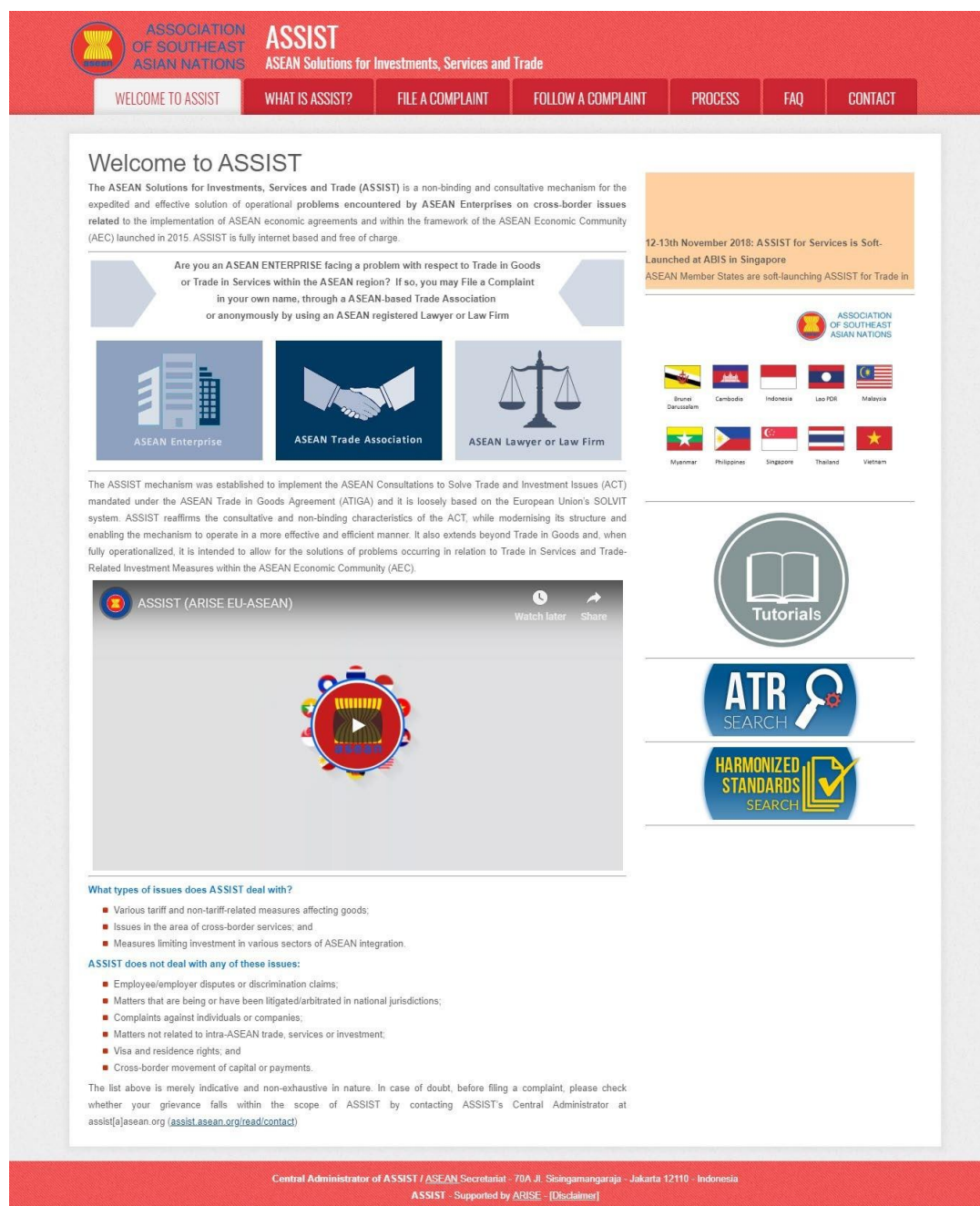
- ผู้ร้อง = ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)
- เลขาธิการอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)

ขั้น  
**1**

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (<http://ASSIST.ASeAn.orG>)

หากท่านสงสัยว่ากรณีของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: <http://assist.asean.org>

ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



The screenshot shows the ASSIST website interface. At the top is a red header with the ASEAN logo and navigation links. The main content area is white with a blue sidebar on the right. The central text welcomes users and explains the ASSIST mechanism. Below this, there are three icons representing 'ASEAN Enterprise', 'ASEAN Trade Association', and 'ASEAN Lawyer or Law Firm'. A video player is embedded in the center, showing a video titled 'ASSIST (ARISE EU-ASEAN)'. To the right of the video player, there are links to 'Tutorials', 'ATR SEARCH', and 'HARMONIZED STANDARDS SEARCH'. At the bottom, there is a list of issues ASSIST deals with and a 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

**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](mailto:assist@asean.org) ([assist.asean.org/read/contact](http://assist.asean.org/read/contact))

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

ขั้นที่  
2

เลือกแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' (สัญลักษณ์ผู้ประกอบการอาเซียน)

หากท่านยื่นข้อร้องเรียนภายใต้ชื่อบริษัทของท่านเอง (ข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน) และท่านได้เป็นตัวแทนของสมาคมการค้าอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ เช่น หอการค้า สภาธุรกิจ สามาพันธ์ทางธุรกิจ หรือหน่วยงานความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียน ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการอาเซียน' บนแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน'





## 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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [\[Disclaimer\]](#)

เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการอาเซียน' หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



## 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](#).

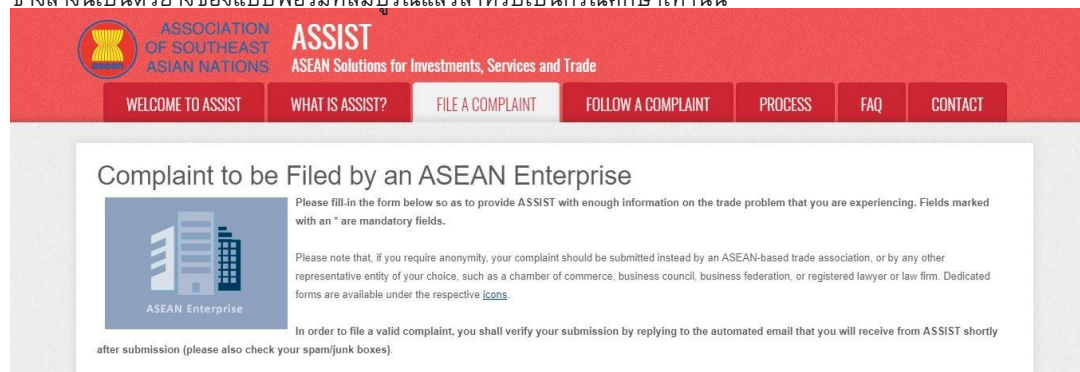
In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission (please also check your spam/junk boxes).

### ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name	<input type="text"/>
* Company Size	<input type="text"/>
* Phone	<input type="text"/>
Website	<input type="text"/>
* Address	<input type="text"/>
* City	<input type="text"/>
* Country	<input type="text"/>

### CONTACT PERSON

* Gender	<input type="radio"/> Mr <input type="radio"/> Mrs <input type="radio"/> Ms
* First Name	<input type="text"/>
* Phone	<input type="text"/>
* Position	<input type="text"/>
* Email	<input type="text"/>
Address	<input type="text"/>



### 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

254 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

aseanenterprise0@gmail.com

Address

Red Sparrow Street No. 13

City V

Country X

254 characters remaining (300 maximum)

City

City V

ZIP Code

12130

Country

AMS-X

\* 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

4067 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 - 70A Jl. Sciengamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียนของผู้ประกอบการอาเซียน:

“ผมเป็นกรรมการของบริษัทให้คำปรึกษาในรัฐ X ผมได้รับข้อเสนอการจ้างงานในบริษัทให้คำปรึกษาในรัฐ Y และประสงค์ที่จะพำนักรและอยู่ที่นี่ถาวร

ตามข้อเสนอการว่าจ้างของบริษัทในรัฐ Y นั้น ผมได้รับแจ้งว่าจะใช้เวลาประมาณ 1 เดือนในการทำใบอนุญาตการทำงานของผม อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนใช้เวลานานและเป็นเวลาเกือบจะสามเดือนแล้วที่ใบอนุญาตให้ทำงานถูกกักอยู่ที่รัฐ Y ซึ่งอาจจะเสี่ยงทำให้ผมขาดโอกาสที่ได้ทำงาน



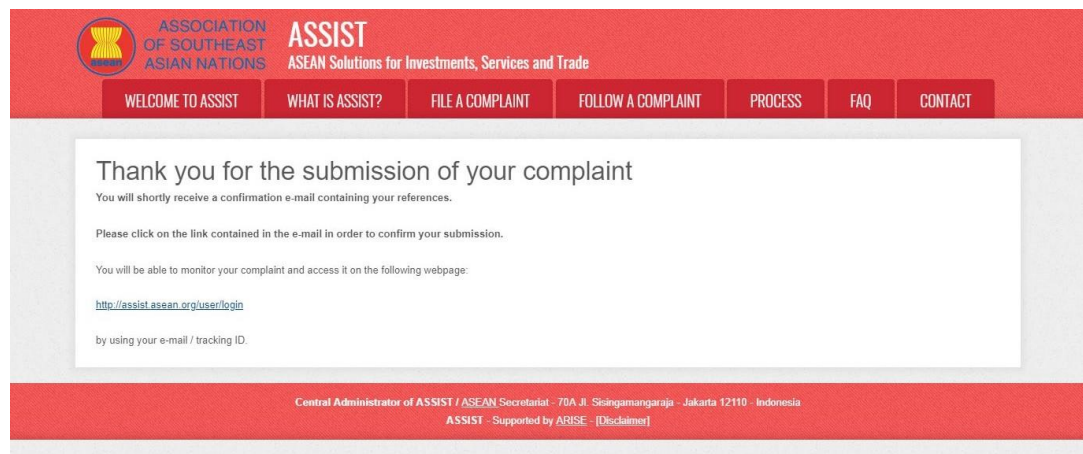
ด้วยเหตุนี้ ผมจึงประสงค์ที่จะร้องเรียนรัฐ Y ผ่านบริษัทของผมในรัฐ X ที่ล่าช้าในการออกใบอนุญาตการทำงานของผม โดยอาศัยเหตุที่ว่าบริษัทของผู้ร้องนั้นตั้งอยู่ในประเทศต้นทาง มูลฐานของการร้องเรียนของผมเป็นไปตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาซึ่งยอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน อีกทั้งยังมีความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียนด้วย ผมได้แนบหมายเลขจดทะเบียนธุรกิจของผมในรัฐ X และเอกสารที่กำหนดเพื่อการยื่นข้อร้องเรียนในระบบ”

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ ‘ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน’ ขั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่  
4

## การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านได้ยื่นข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST แล้ว หน้าข้างล่างนี้จะปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งท่านว่าอีเมลยืนยันการส่งข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังอีเมลของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน



การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าท่านควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST

ขั้นที่  
5

## ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลของท่าน

- (a) ไปที่อีเมลของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST เพื่อขอให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดคัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลนี้ ในกรณีนี้ หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านคือ **16920181030**

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST






ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@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 PM



**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](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> by using your e-mail / tracking ID: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) / **16920181030**

---

**ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Blue Sapphire Consulting Group** (type Enterprise)  
 Company size : 10 to 50  
 Phone : +96131415  
 Website : [www.bluesapphircg.com](http://www.bluesapphircg.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 : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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) คลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลล์และหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



**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. Soekarno Raharjo - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

- 1) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
- 2) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
- 3) ข้อร้องเรียนไม่รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่  
**6**

ได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST ว่าอีเมลและข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

- (a) ไปที่อีเมลของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลนี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่าน และผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปหาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณาภายใน 10 ทำการ




ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks for your email confirmation for the complaint #16920181030

No Reply ASSIST <assist@asean.org>

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

Tue, Oct 30, 2018 at 1:24 PM



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

Dear **Mr Very Upset**,

Thanks for the confirmation of your complaint ID No. **16920181030**.

ASSIST will review your complaint and check its validity and that it has been lodged correctly. You will receive a response indicating whether the complaint is validly lodged, or requires revision, or whether it does not fall within the scope of ASSIST, within a maximum of 10 working days from the date of filing.

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: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) / **16920181030**

---

**ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Blue Sapphire Consulting Group (type Enterprise)**  
 Company size : 10 to 50  
 Phone : +96131415  
 Website : [www.bluesapphirecog.com](http://www.bluesapphirecog.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 : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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

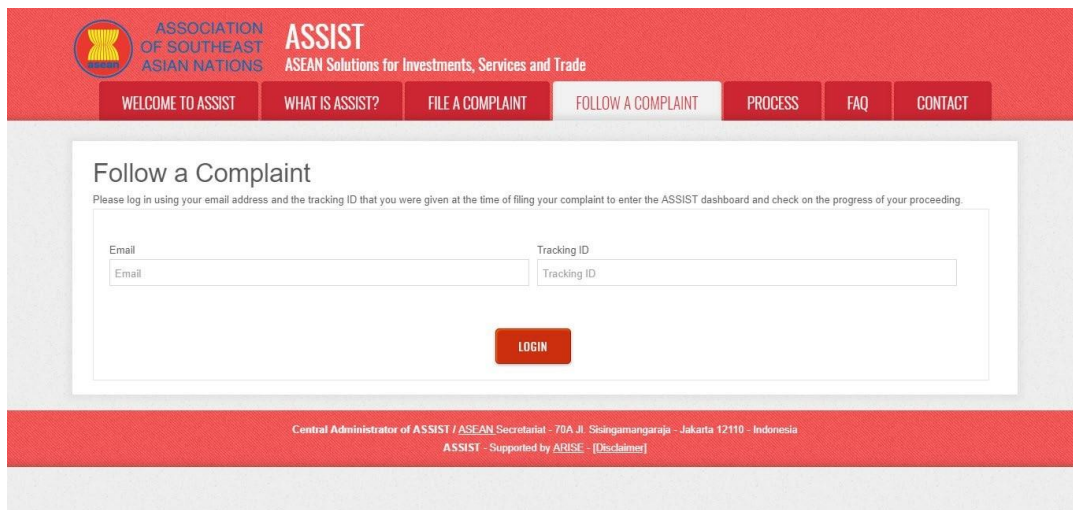
 Simulated\_Company\_Registration\_of\_Blue\_Sapphire\_Consulting\_Group.pdf  
50K

ตามที่ได้รับไว้ในอีเมลข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

ขั้นที่  
7

## การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

- (a) ไปที่ลิงค์นี้: <http://assist.asean.org/user/login> หรือไปที่แท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพจข้างนี้ก็จะปรากฏขึ้น



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.

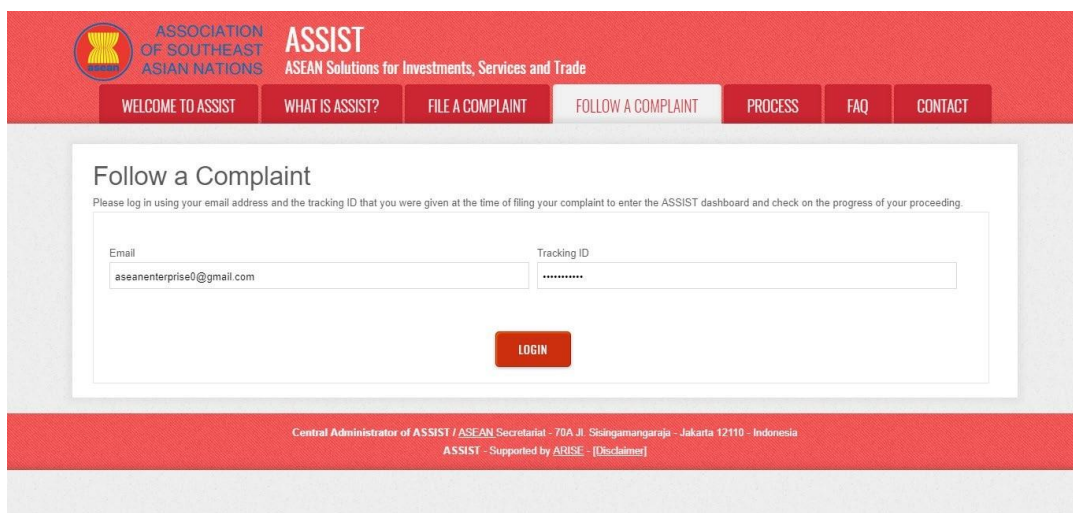
Email

Tracking ID

LOGIN

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

- (b) กรอกรหัสอีเมลของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้รหัสอีเมลและรหัสติดตามของท่านคือ [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) และ **16920181030**



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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน



(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:



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 13:24:11	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	+96131415	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	+96131415	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		Destination Country
Type of Business	Service provider		
Description	<p>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.</p>		
Attachment			

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

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตอบรับ ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำวันหลังจากที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน แบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน



ขั้นที่  
**8**

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน (รับไว้พิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)

เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบูรณ์/ ไม่รับไว้พิจารณา ก็จะได้มีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้แจ้งกับผู้ร้องภายใน 10 วันทำการภายหลังที่ได้มีการยื่นแล้ว ผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน ผู้ประสานงานกลางจะต้องมีมติว่าจะรับ เรียกให้แก้ไข (ไม่สมบูรณ์) หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง:




Central Administrator ASEC <caatasec@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](mailto:assist.asean.org) ([Disclosure](#))

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST




ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #16920181030 has been rejected by CA

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

Tue, Oct 30, 2018 at 1:33 PM



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

---

Dear Mr Very Upset,

Your complaint **16920181030** has been **rejected** by CA.

"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&E's Ministry of Interior and/or Ministry of Labour."

Please login to your complaint for further details at <http://assist.arsenaddevelopment.space/user/login>

With your email / location ID: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) / 16920181030  
Please login to your complaint for further details at <http://assist.asean.org/user/login>

---

**ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Blue Sapphire Consulting Group (type Enterprise)**  
Company size : 10 to 50  
Phone : +96131415  
Website : [www.bluesapphirecg.com](http://www.bluesapphirecg.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 : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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](mailto:assist.asean.org) [Discarded]

ในกรณีที่ข้อร้องเรียนของท่านซึ่งได้รับการตรวจสอบและถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง โดยผู้ประสานงานกลางเห็นว่ากรณีนี้เป็นเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องของบริษัท จึงไม่ครอบคลุมตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดา ระบบ ASSIST จะอนุญาตให้ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น องค์กรผู้แทนทางกฎหมายที่จดทะเบียนถูกต้อง และไม่ใช่นักธุรกิจธรรมดา) เท่านั้น และการใช้ช่องทางนี้โดยผ่านองค์กรผู้แทนทางกฎหมาย (ผู้ประกอบการอาเซียน) เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาซึ่งอ้างอิงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและบุคคลธรรมดาอื่นไม่เพียงพอที่จะขยายเกณฑ์ของระบบ ASSIST ได้

หากท่านไม่ได้อีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการนับจากวันที่ยื่นข้อร้องเรียน) นั้นหมายความว่าผู้ประสานงานกลางดำเนินการล่าช้า โดยผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์ (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางให้ดำเนินการตามที่กำหนด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับอีเมลล์ตามข้างล่างนี้:

**การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:**




Central Administrator ASEC <caatasec@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

 ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

**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](mailto:assist.asean.org) [Discarded]

ขั้นที่  
**9**

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบ  
มติจากผู้ประสานงานกลาง

หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าผู้ประสานงานการมีมติ 'ไม่รับพิจารณา' ข้อร้องเรียนของท่าน



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	Reported	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. <a href="#">View</a>
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	+96131415	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	+96131415	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	<a href="#">Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting Group</a>		
Type of Business	Service provider	Designation	Country
			AMS-Y
Description	<p>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.</p>		
Attachment			

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

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

คลิกไปที่สัญลักษณ์แนวขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:





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.

การปฏิเสธไม่รับพิจารณาจะปรากฏโดยให้เหตุผลที่ถูกต้องและเพียงพอ ทั้งนี้ ระบบ ASSIST จะถือว่าข้อร้องเรียนนี้ไม่เคยยื่นมาก่อน





ASSIST

## ขั้นตอนสาริตคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 2

(การค้าในสินค้า)

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยสมาคมการค้าอาเซียนซึ่งกระทำในนามของสมาชิก ผู้ประกอบการอาเซียน และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางแต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาในภายหลังโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา: กรณีนี้เป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาแล้วผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ซึ่งได้ยื่นอย่างถูกต้องโดยสมาคมการค้าอาเซียนซึ่งกระทำในนามของสมาชิกผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น เป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์และอยู่ในเกณฑ์ของระบบ ASSIST) โดยข้อร้องเรียนที่ต้องยื่นโดยสมาคมการค้าอาเซียนนั้นเหตุผลก็เพราะว่าผู้ประกอบการอาเซียนประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยตัวตน อย่างไรก็ตามกรณีนี้พบว่าข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาโดยประเทศปลายทางด้วยเหตุที่ว่าข้อร้องเรียนนี้ได้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนผ่านกลไกขององค์การการค้าโลกแล้วโดยประเทศที่ผู้ประกอบการอาเซียนได้จดทะเบียน (ที่ตั้งประเทศต้นทางตั้งอยู่) พิพาทกับประเทศปลายทาง ในกรณีนี้ การปฏิเสธไม่รับพิจารณาของประเทศปลายทางนั้นมีมูลเหตุที่เพียงพอและตกอยู่ภายใต้อำนาจอธิปไตยของรัฐสมาชิกอาเซียนและภายในระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรการทางการเงินและศุลกากรของประเทศปลายทางที่กระทบต่อผู้ที่นำเข้ามาจากประเทศต้นทางมายังประเทศปลายทาง มาตรการดังกล่าวรวมทั้งแนวปฏิบัติที่ประเมิน

ราคาศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีทางสุขภาพ ระเบียบภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อกำหนดในการอนุญาตให้ค้าปลีก และการค้าประกันการนำเข้าซึ่งเรียกเก็บจากผู้นำเข้าหรือ สมาคมการค้าอาเซียนอ้างว่าประเทศปลายทางดำเนินการมาตรการเหล่านี้บางส่วนและไม่เหมาะสมอันขัดต่อมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ซึ่งประกอบอยู่ในความตกลงอาเซียน ประกอบกับความตกลง WTO ว่าด้วยการประเมินราคาศุลกากรโดยอนุโลม ตามข้อร้องเรียนของสมาคมการค้าอาเซียน ประเทศปลายทางไม่ได้ใช้ราคาซื้อขายของนำเข้าเป็นฐานหลักของการประเมินราคาศุลกากรและไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการประเมินราคาตามมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียนดังกล่าว แต่ใช้วิธีการประเมินราคาที่ไม่ได้อยู่ในฐานใดของความตกลง นอกจากนี้ สมาคมการค้าอาเซียนอ้างว่ากรอบการอนุญาตให้ใช้สิทธิสองฝ่ายกำหนดให้ผู้ค้าปลีกยาสูบ และ/หรือบุหรี่ต้องถือใบอนุญาตฝ่ายเดียวที่จะขายบุหรี่ในประเทศและที่นำเข้าเท่านั้นเป็นการไม่สอดคล้องกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ปีค.ศ. 1994 เพราะว่าเป็นการปฏิบัติต่อสินค้าที่นำเข้าด้วยกว่าสินค้านิตเดียวกันในประเทศ

### รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

- ผู้ร้อง = สมาคมการค้าอาเซียน = ผู้ประกอบการอาเซียน
- เลขารการค้าอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)
- หน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานรับผิดชอบ (RAs)



## ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (hTTP://ASSIST.ASEAN.ORG)

หากท่านสงสัยว่ากรณีของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: <http://assist.asean.org>.

ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ 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 ARISE Plus Programme.

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

Brunei Darussalam | Cambodia | Indonesia | Lao PDR | Malaysia | Myanmar | Philippines | Singapore | Thailand | Vietnam

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](mailto:assist@asean.org) ([assist.asean.org/read/contact](http://assist.asean.org/read/contact))

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





## เลือกแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' (สัญลักษณ์สมาคมการค้าอาเซียน)

หากท่านเป็นสมาคมการค้าอาเซียนและได้ยื่นข้อร้องเรียนซึ่งกระทำไปในนามของสมาชิก หรือกลุ่มสมาชิก (แบบนิรนาม) ซึ่งประสบกับปัญหาการค้าแบบเดียวกัน ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'สมาคมการค้าอาเซียน' บนแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน'

พึงระลึกว่าในฐานะของสมาคมการค้าอาเซียน ทำจำเป็นต้องยื่นข้อร้องเรียนในนามของท่านเองเนื่องจากสมาชิกไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน ทั้งนี้ องค์การผู้แทนอาเซียนรวมทั้งสมาคมการค้าสามารถที่จะยื่นข้อร้องเรียนพิพาทกับประเทศสมาชิกอาเซียนที่ท่านได้จดทะเบียนตราอยู่ที่ปัญหาทางการค้านั้นมีลักษณะข้ามพรมแดน

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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ 'สมาคมการค้าอาเซียน' หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

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 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

300 characters remaining (300 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

\* Type of Business

\* Business Sector

- Services Sector Description

\* Type of Problem Encountered

\* Destination Country


\* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)

## 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

โปรดกรอรายละเอียดลงในแบบฟอร์มข้างล่างเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย \* นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ ⓘ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ ⓘ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง


ในส่วนของ 'รายละเอียด' จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องรายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่า จะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่



ขั้นที่  
3

## กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น



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

ASEAN Tobacco Trade Association

\* 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

\* Gender

☒ Mr ☐ Mrs ☐ Ms

\* First Name

Stephen

\* Last Name

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

#### COMPLAINT DESCRIPTION

\* Country of Legal Registration

AMS-X

\* Registration Number

131313

\* Entity Registration Proof

Choose File Annex 1-Simulat...ssociation.pdf

\* Type of Business

Retailer

\* Business Sector

Goods

\* Services Sector Description

3.6.8 Deceit Customs valuations

\* Type of Problem Encountered

AMS-Y

\* 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

Attachment

Choose File Annex 2-Simulated F...Scheme of AMS-Y.pdf + 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 - 70A Jl. Senoengamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [\[Disclaimer\]](#)

ตามที่ตัวอย่างได้ให้รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและกระชับ ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียน:

“เราเป็นสมาคมผู้ค้าปุ๋ยซึ่งเป็นผู้แทนของบริษัทปุ๋ยที่จดทะเบียนในรัฐ X เราประสงค์ที่จะยื่นข้อร้องเรียนพิพาทกับรัฐ Y ที่เกี่ยวกับมาตรการทางการเงินและศุลกากรต่างๆ ที่กระทบกับปุ๋ยซึ่งส่งออกจากรัฐ X ไปยังรัฐ Y รวมทั้งแนวปฏิบัติกาประเมินราคาศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีทางสุขภาพ ระเบียบภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อกำหนดในการอนุญาตให้ค้าปลีก และการค้าประกันการนำเข้าซึ่งเรียกเก็บจากผู้นำเข้าปุ๋ย

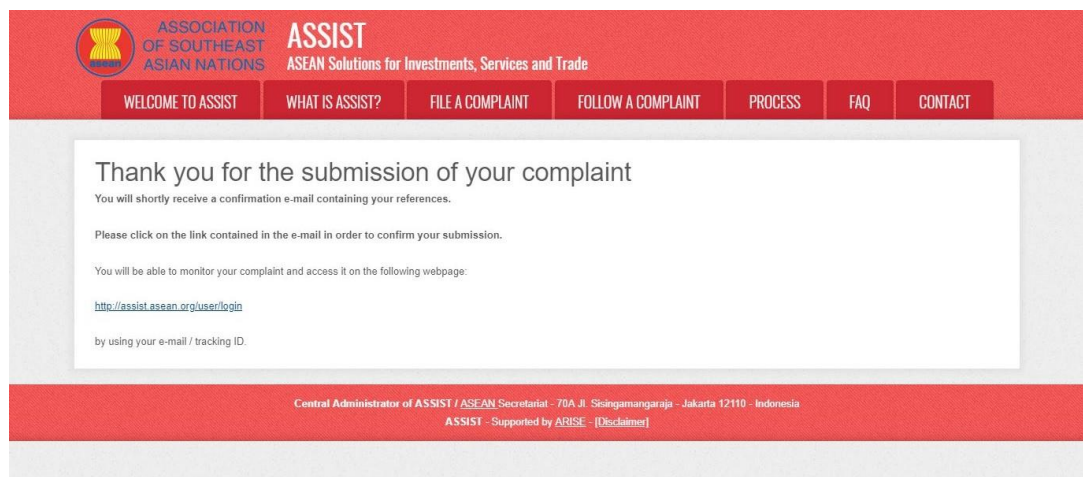
ประเทศปลายทางดำเนินการมาตรการเหล่านี้บางส่วนและไม่เหมาะสมขัดต่อมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ซึ่งประกอบอยู่ในความตกลงอาเซียน ประกอบกับความตกลง WTO ว่าด้วยการประเมินราคาศุลกากรโดยอนุโลมตามข้อร้องเรียนของสมาคมการค้าอาเซียน ประเทศปลายทางไม่ได้ใช้ราคาซื้อขายของที่นำเข้าเป็นฐานหลักของการประเมินราคาศุลกากรและไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการประเมินราคาตามมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียนดังกล่าว แต่ใช้วิธีการประเมินราคาที่ไม่ได้อยู่ในฐานใดของความตกลง

นอกจากนี้ กรอบการอนุญาตให้ใช้สิทธิสองฝ่ายของรัฐ Y กำหนดให้ผู้ค้าปลีกยาสูบ และ/หรือบุหรี่ต้องถือใบอนุญาตฝ่ายเดียวที่จะขายบุหรี่ในประเทศและที่นำเข้าเท่านั้นเป็นการไม่สอดคล้องกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ปีค.ศ. 1994 เพราะว่าเป็นการปฏิบัติต่อสินค้าที่นำเข้าด้วยกว่าสินค้าชนิดเดียวกันในประเทศ”

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ ‘ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน’ ขั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่  
**4**

การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST



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

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

**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/user/login>

by using your e-mail / tracking ID.

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

การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าท่านควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลล์ของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST





ขั้นที่  
5

## ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลของท่าน

- (a) ไปที่อีเมลของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST เพื่อขอให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดคัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลนี้ ในกรณีนี้ หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านคือ **17420181031**.

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลที่ท่านจะได้รับจากระบบ 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**  
46K
-  **Annex\_1-Simulated\_Entity\_Registration\_of\_ASEAN\_Tobacco\_Trade\_Association18.pdf**  
48K

- (b) คลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลและหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



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. Soekarno Raharjo - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

- 1) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
- 2) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
- 3) ข้อร้องเรียนไม่ได้รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่

6

ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ว่าอีเมลล์และข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลล์นี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านและผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปที่ท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณาภายใน 10 ทำการ




ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

[ASSIST] Thanks for your email confirmation for the complaint #17420181031

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

Wed, Oct 31, 2018 at 11:57 AM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

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

Dear Mr Stephen Bogus,

Thanks for the confirmation of your complaint ID No. 17420181031.

ASSIST will review your complaint and check its validity and that it has been lodged correctly. You will receive a response indicating whether the complaint is validly lodged, or requires revision, or whether it does

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: [aseantradeassociation@gmail.com](mailto:aseantradeassociation@gmail.com) / 17420181031

/ 17420181031

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ASEAN Tobacco Trade Association (type Trade)  
Company size :  
Phone : +12 905903901  
Website : [www.aseantobacco.com](http://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 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

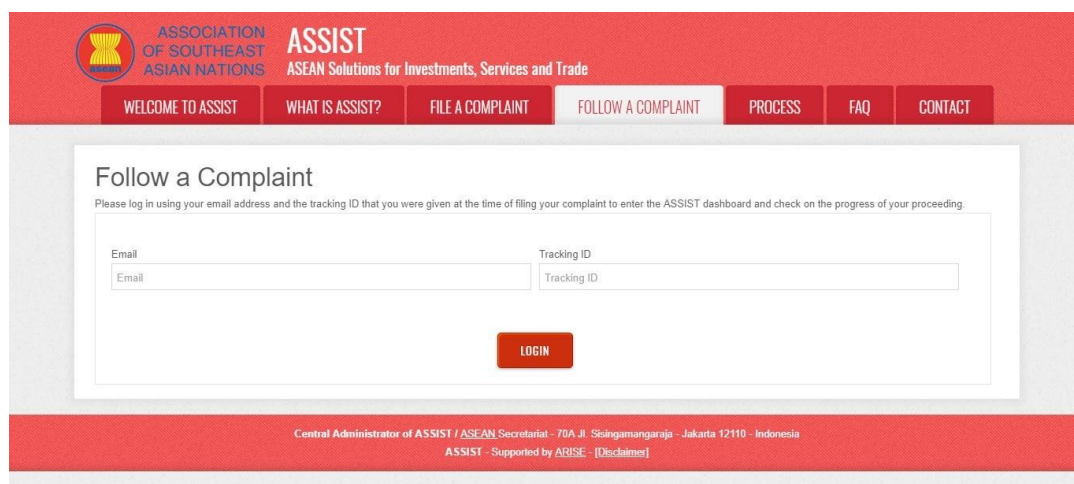
 Annex\_1-Simulated\_Entity\_Registration\_of\_ASEAN\_Tobacco\_Trade\_Association18.pdf  
48K

ตามที่ได้รับไปไว้ในอีเมลล์ข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

ขั้นที่  
7


การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

- (a) ไปที่ลิงค์นี้: <http://assist.asean.org/user/login> หรือไปที่แท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพจข้างนี้ก็จะปรากฏขึ้น



- (b) กรอกรหัสของ ท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้ อีเมลล์ และรหัสติดตามของท่านคือ [aseantradeassociation@gmail.com](mailto:aseantradeassociation@gmail.com) และ 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  
aseantradeassociation@gmail.com

Tracking ID  
.....


LOGIN

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

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:



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	Bogus	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 Encountered	Goods / Decried Customs valuations
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 1: Simulated Entity Registration of ASEAN Tobacco Trade Association18.pdf</a>		Destination Country
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 - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

ขั้นที่  
8

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน  
(รับไว้พิจารณา ไม่สมบรูณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)

เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบรูณ์/ ไม่รับไว้พิจารณา ก็จะมีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน ตามที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น ผู้ประสานงานกลางจะต้องมีมติว่าจะรับ เรียกให้แก้ไข (ไม่สมบรูณ์) หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง:



Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #15020181026 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



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the CA for the complaint:  
15020181026

Thanking you, ASSIST is at your service.

[assist.asean.org](#) [Disclaimer]

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับ  
ข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



ASEAN Trade Association &lt;aseantradeassociation@gmail.com&gt;

**[ASSIST] Your complaint #17420181031 is accepted by CA**No Reply ASSIST <assist@asean.org>  
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Wed, Oct 31, 2018 at 12:02 PM

ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Stephen Bogus,

Your complaint ID No. 17420181031 has been accepted by ASSIST.  
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.  
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 : ASEAN Tobacco Trade Association (type Trade)**

Company size :  
Phone : +12 905903901  
Website : [www.aseantobacco.com](http://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](mailto: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](http://assist.asean.org)

ในกรณีนี้ อีเมลล์ข้างต้นแสดงว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง อีเมลล์ยังได้แจ้งท่านด้วย  
ว่าข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ Y (หน่วยงานที่  
รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ที่ซึ่งท่านประสบกับปัญหาทางการค้าและที่ข้อร้องเรียนของท่านพิพาทไปถึง  
เพื่อหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อทำการตรวจสอบข้อ  
ร้องเรียนของท่าน แล้วจึงมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา หรือส่งกลับมายังท่านพร้อมเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม  
ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและ  
ปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางซึ่งเป็นหน่วยงาน (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ของรัฐ X  
(ประเทศต้นทางของท่าน) ก็จะได้รับแจ้งเมื่อข้อร้องเรียนของท่านถูกยื่นเข้ามาในระบบ

หากท่านไม่ได้อีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน) นั้น  
หมายความว่าผู้ประสานงานกลางดำเนินการล่าช้า โดยผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์  
(ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางให้ดำเนินการตามที่กำหนด  
ผู้ประสานงานกลางจะได้รับอีเมลล์ตามข้างล่างนี้:



การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:




Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #15020181026 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:  
**15020181026**

Thanking you, ASSIST is at your service.


[assist.asean.org](http://assist.asean.org) [\[Disclaimer\]](#)

ขั้นที่  
**9**

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าผู้ประสานงานการมีมติ 'รับพิจารณา' ข้อร้องเรียนของท่าน



**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 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	

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	Bogus	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 / Decreed Customs valuations
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 1: Simulated Entity Registration of ASEAN Tobacco Trade Association18.pdf</a>	Encountered	
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	<a href="#">Annex 2-Simulated Fiscal Customs Measures Dual License Scheme of AMS-Y21.pdf</a>		

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

คลิกไปที่สัญลักษณ์แนวนายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:

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.

ตามที่ได้แจ้งไว้ในขั้นที่ 8 เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงาน ข้อร้องเรียนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ที่ซึ่งประสบปัญหาทางการค้า หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนและมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง เมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางตอบกลับ ท่านจะได้รับอีเมลล์ในระบบ ASSIST แจ้งท่านว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาหรือไม่รับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



ขั้นที่  
10

ได้รับอีเมลแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของรัฐ Y ในข้อร้องเรียนของท่าน และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

- (a) ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST จะได้รับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่าน ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนของท่านถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ 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 P



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 if 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](http://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](mailto: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](http://assist.asean.org)

กระบวนการนี้จะแตกต่างเล็กน้อยกับกรณีข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ภายใน 10 วันทำการหลังจากที่ได้รับแจ้งจากผู้ประสานงานกลางว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y และหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะประสานกับหน่วยงานในประเทศที่มีอำนาจรับผิดชอบหรือหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อวิเคราะห์รายละเอียดข้อร้องเรียนของท่าน

เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบทบทวนข้อเสนอนี้และแนวทางแก้ไขปัญหาลงและส่งกลับมายังผู้ประสานงานกลางภายใน 40 วันทำการนับจากวันที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และเพื่อให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจึงควรต้องกำหนดระยะเวลาเพื่อแสวงหาทางออกแก่หน่วยงานรับผิดชอบ ทั้งนี้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหน้าที่แจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับกรอบระยะเวลาระหว่างตนและหน่วยงานในประเทศ



ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายกรอบระยะเวลาเพิ่มขึ้นสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางร้องขอ ระบบจะแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา (โดยปกติจะประมาณ 10 วันทำการก่อนสิ้นระยะเวลาที่กำหนด) หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเลยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาให้กับผู้ประสานงานกลาง ระบบออนไลน์จะแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางให้ติดตาม กับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลเป็นครั้งที่ 2 จากระบบ ว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ได้แจ้งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากผู้ประสานงานได้รับไว้พิจารณาแล้ว

อย่างไรก็ตาม ในกรณีเช่นนี้ เมื่อข้อร้องเรียนถูก "ปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณา" โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ท่านอาจจะไม่ได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลา 10 วันทำการ การปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะถูกส่งไปยังผู้ประสานงานกลางผ่านระบบ ASSIST ภายใน 10 วันทำการ ผู้ประสานงานกลางจะตรวจสอบภาษาและความเพียงพอของข้อมูลภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับอีเมลปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาของผู้ประสานงานในประเทศปลายทาง

หากผู้ประสานงานกลางยอมรับในการปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธหลังจากที่ได้มีการตรวจสอบและยอมรับแล้ว ก็จะส่งคืนไปยังอีเมลล์ของท่าน ดังเช่นที่ปรากฏข้างต้น หากผู้ประสานงานกลางไม่พอใจในการปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนั้น ระบบ ASSIST จะยอมให้ผู้ประสานงานกลางเรียกให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางยืนยันการปฏิเสธนั้นก็ได้อีก อย่างไรก็ตาม การกระทำเช่นนี้นั้นไม่มีผลผูกพันต่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ตอบกลับภายใน 5 วันทำการ ระบบออนไลน์จะส่งต่อการปฏิเสธนั้นไปยังผู้ร้องโดยอัตโนมัติ

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลจากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง ตามที่ได้ระบุไว้ข้างต้น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับหรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 1 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:



AMS Y &lt;aseanmemberstate.y@gmail.com&gt;

**[ASSIST] Complaint #17020181030 reminder for DCP**No Reply ASSIST <assist@asean.org>  
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Wed, Oct 31, 2018 at 6:00 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:  
17020181030

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

หากท่านไม่ได้อีเมลจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการ) นับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา นั้นหมายความว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางดำเนินการล่าช้า โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยืนยันข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางให้ดำเนินการตามที่กำหนดโดยพลัน

การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 2 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:




AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Critical DCP reminder for the #14820181021 complaint

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

Wed, Oct 24, 2018 at 5:00 AM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

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


Critical reminder for urgent action required by the DCP AMS-Y for the complaint

**14820181021**

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

- (b) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าแนวทางแก้ไขปัญหามีได้รับการเสนอ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาจากการตอบกลับจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในระบบ ASSIST ซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลางก็จะปรากฏอยู่ในย่อหน้าแรกของหน้าจอแสดงผลของท่าน



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 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 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	Bogus	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 Encountered	Goods / Decreed Customs valuations
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 1: Simulated Entity Registration of ASEAN Tobacco Trade Association18.pdf</a>		
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	<a href="#">Annex 2-Simulated Fiscal Customs Measures Dual License Scheme of AMS-Y21.pdf</a>		

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

ข้างล่างนี้เป็นการตอบกลับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

"กรณีของผู้ร้องนั้นเป็นกรณีเดียวกับรัฐ X ได้ยื่นข้อพิพาทกับรัฐ Y ในกลไกระงับข้อพิพาทของ WTO ในความเป็นจริงแล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ค.ศ. 2008 รัฐ X ได้ร้องขอให้มีคณะกรรมการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการประเมินราคาศุลกากรของรัฐ Y ที่มีต่อบุหรี่ที่นำเข้า และในการประชุมเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2008 องค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นและได้รับเวียนแจ้งรายงานไปยังสมาชิกเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2010 ต่อมาเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2011 รัฐ Y ได้แจ้งต่อองค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าประสงค์ที่จะอุทธรณ์ไปยังคณะกรรมการอุทธรณ์ในประเด็นที่เกี่ยวกับการตีความข้อกฎหมายที่ครอบคลุมรายงานเกี่ยวกับมติของคณะกรรมการ วันที่ 17 มิถุนายน 2011 รายงานของคณะกรรมการอุทธรณ์ได้เวียนแจ้งแก่สมาชิก และในการประชุมเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2011 องค์การระงับข้อพิพาทของ WTO มีความเห็นยืนตามรายงานคณะกรรมการอุทธรณ์ และคณะกรรมการชั้นต้น ซึ่งถูกปรับแก้โดยคณะกรรมการอุทธรณ์ วันที่ 11 สิงหาคม 2011 รัฐ Y แจ้งแก่องค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าประสงค์ที่จะดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ซึ่งสอดคล้องกับพันธกรณีของ WTO แต่ต้องใช้เวลาพอสมควรที่จะดำเนินการดังกล่าว วันที่ 23 กันยายน 2011 ทั้งรัฐ X และรัฐ Y ต่างแจ้งแก่องค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าทั้งสองได้ตกลงกรอบระยะเวลาการดำเนินการของรัฐ Y ตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO และในการประชุมขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 28 มกราคม 2013 รัฐ Y รายงานว่าตนได้บรรลุในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการดำเนินการแล้ว

อย่างไรก็ตาม รัฐ X ไม่เห็นด้วยที่รัฐ Y ได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO แล้วอย่างเต็มที่ ในการประชุมขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2013 รัฐ X แสดงความกังวลว่าตนไม่ได้รับแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่ไม่สอดคล้องกับ WTO ที่เหลืออยู่ และเสริมว่าตนจะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไป ในการประชุมขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 18 มิถุนายน 2014 รัฐ Y รายงานว่าตนไม่จำเป็นต้องดำเนินการแต่อย่างใดเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์การระงับข้อพิพาทของ WTO ซึ่งรัฐ X ไม่ยอมรับและเห็นว่ารัฐ Y ละเลยที่จะปฏิบัติตาม

แม้ว่าจะไม่มีความตกลงระหว่างรัฐ X และรัฐ Y ว่าข้อพิพาทในกลไกของ WTO จะระงับไปหรือไม่ แต่ข้อร้องเรียนที่ยื่นผ่านระบบ ASSIST เป็นสิ่งที่รัฐ Y เห็นว่าประเด็นนี้ได้รับการแก้ไขปัญหาไปแล้วภายในกลไกของ WTO รวมทั้งในแง่ของพันธกรณีอาเซียนที่ผู้ร้องได้อำนาจไว้ในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ดังนั้นรัฐ Y จึงปฏิเสธไม่รับข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ไว้พิจารณา"



- (c) ในตอนท้ายของอีเมลจากระบบ ASSIST ใน 10 (a) ข้างต้น ท่านจะต้องระบุว่าท่านพอใจหรือไม่กับมติของหน่วยงาน  
ประสานในประเทศปลายทาง และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้น ท่านสามารถที่จะเลือก 'พอใจ' หรือ 'ไม่พอใจ'  
ในช่องที่กำหนด

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:

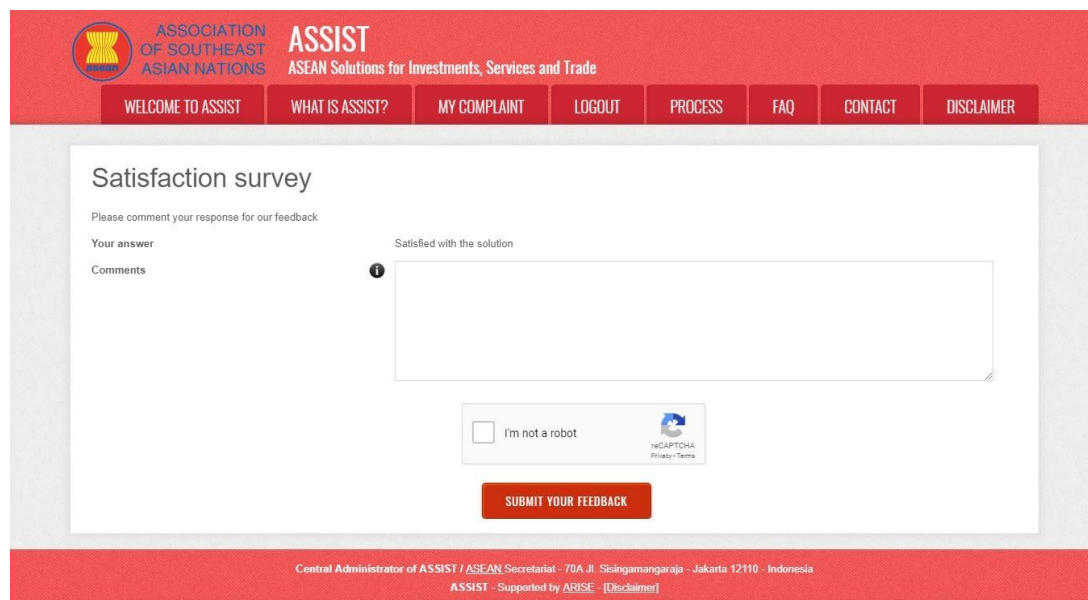
☒ Yes / ☐ No

ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนเลือก 'พอใจ'

ขั้นที่  
**11**


ให้ความเห็นของท่านกับแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอโดยรัฐ Y ในแบบสอบถามความพึงพอใจ และได้รับ  
อีเมลให้รับทราบจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านเลือก 'พอใจ/ไม่พอใจ' ในขั้นตอนที่ 10 (c) ข้างต้น เพจจะพาท่านไปยังหน้าข้างล่างนี้เพื่อขอให้ท่านตอบแบบสอบถาม  
ความพึงพอใจ และให้ความเห็น โดยเฉพาะหากท่านไม่พอใจในแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอ



The screenshot shows the 'Satisfaction survey' form on the ASSIST website. The header includes the ASEAN logo and the text 'ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade'. The navigation bar contains links: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, MY COMPLAINT, LOGOUT, PROCESS, FAQ, CONTACT, and DISCLAIMER. The main content area is titled 'Satisfaction survey' and includes a sub-header 'Please comment your response for our feedback'. There are two sections: 'Your answer' and 'Comments'. The 'Satisfied with the solution' section has a radio button labeled 'Yes' which is selected. Below this is a large text area for comments. At the bottom, there is a checkbox for 'I'm not a robot' and a CAPTCHA image. A red button labeled 'SUBMIT YOUR FEEDBACK' is at the bottom right. The footer contains the text: 'Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Siangangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia' and 'ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]'.

- (a) กรอกข้อความลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ในกรณีนี้ สมาคมการค้าอาเซียนพึงพอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหามติที่  
เสนอของระบบ ASSIST จึงได้ระบุไว้เช่นนั้น



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** 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

 reCAPTCHA  
Privacy - Terms


**SUBMIT YOUR FEEDBACK**

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

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (b) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่ 1 หรือ 2 ฉบับ (หากท่านกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ) จากระบบ ASSIST ซึ่งรับทราบการรับมติที่เสนอโดยรัฐ Y สำเนาติดดังกล่าวจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วยเช่นกัน

### อีเมลล์รับทราบฉบับแรกจากระบบ ASSIST




Gmail

ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

**[ASSIST][#17020181030] Thank you for answer**

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

Wed, Oct 31, 2018 at 8:52 PM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

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

Dear **Mr Stephen Bogus**,


With reference to your complaint ID No. 17420181031, your feedback on whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the proposed solution is: "Yes"

ASSIST acknowledges receipt of your response to the proposed solution.

assist.asean.org

### อีเมลล์รับทราบฉบับที่สองจากระบบ ASSIST

หากท่านได้ให้ความเห็นลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ท่านจะได้รับอีเมลล์ฉบับที่สองข้างล่างนี้ เพื่อรับทราบการตอบของท่านต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่งจากระบบ ASSIST ไปยังท่าน หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง




Gmail

ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

**[ASSIST][#17020181030] Thank you for answer**

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

Wed, Oct 31, 2018 at 9:58 PM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

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

Dear **Mr Stephen Bogus**,

With reference to your complaint ID No. 17420181031, your feedback on whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the proposed solution is: "Yes"


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.

ASSIST acknowledges receipt of your response to the proposed solution.

assist.asean.org



- (c) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลขั้นสุดท้ายปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าท่านพึงพอใจกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาภายใต้ระบบ 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 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	<b>Solution</b>	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	<b>Accepted</b>	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	<b>Email Confirmed</b>	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
31/10/2018 11:55:41	<b>New</b>	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 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	Bogus	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 Encountered	Goods / Decried Customs valuations
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 1: Simulated Entity Registration of ASEAN Tobacco Trade Association18.pdf</a>		
Type of Business	Retailer	Destination Country	AMS-Y
Description	<p>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.</p>		
Attachment	<a href="#">Annex 2-Simulated Fiscal Customs Measures Dual License Scheme of AMS-Y21.pdf</a>		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 78A Jl. Selegamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]



- (d) หากท่านประสงค์จะตรวจสอบความเห็นที่ได้ให้ไว้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'แว่นขยาย' หน้าจอข้างล่างนี้ก็จะปรากฏ

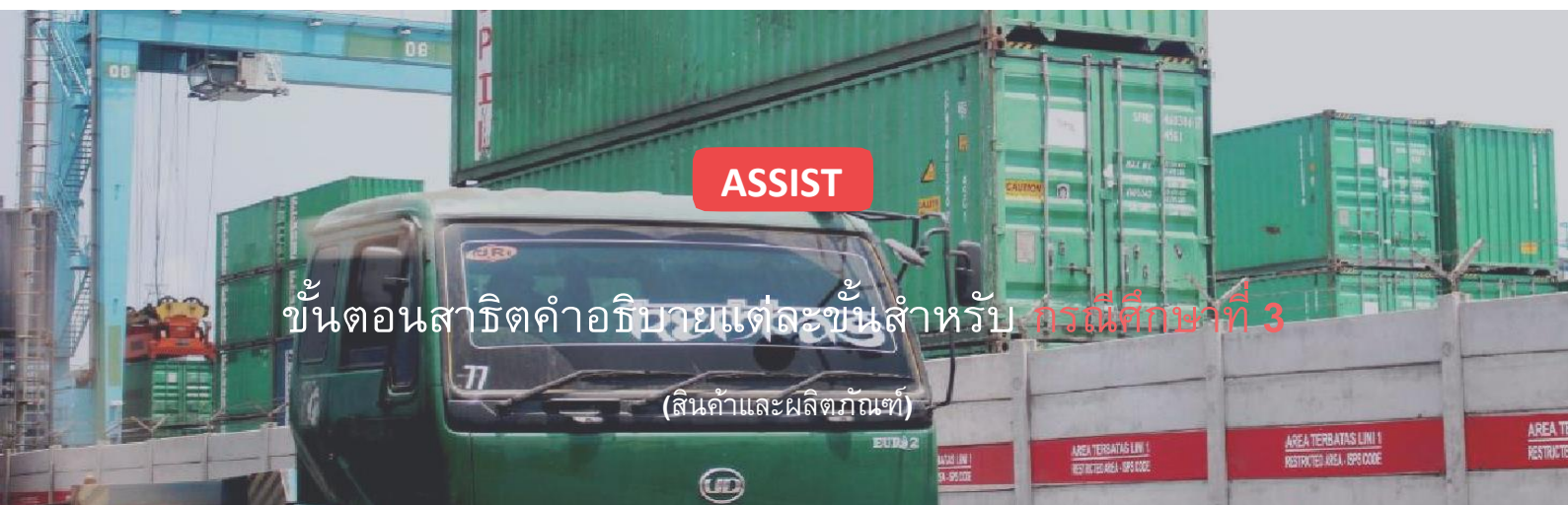
We are satisfied with the reason of rejection of our complaint by AMS-Y. As mentioned by AMS-Y, there has not been an agreement between AMS-X and AMS-Y on whether the WTO dispute was actually resolved. Thus, we will follow-up with our government regarding this matter, specifically on whether AMS-X had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

We have decided not to pursue any other course of action regarding our complaint.

ในกรณีที่ไม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหผ่านระบบ ASSIST หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมูลนาเชื่อว่าตนปฏิบัติตามความมุ่งหมายของอาเซียนแล้ว และข้อร้องเรียนนั้นไม่มีมูล ให้ข้อค้นพบและมูลเหตุนี้ส่งไปยังผู้ประสานงานกลางโดยพลัน ซึ่งจะโต้แย้งแก่ผู้ร้องต่อไป หากผู้ร้องประสงค์และผ่านหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและ หน่วยงานการจดทะเบียนของสมาชิกอาเซียน ผู้ร้องอาจจะส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังองค์กรระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสเพื่อติดตามการดำเนินงานตามพันธกรณีความตกลงของอาเซียน หรือประเทศสมาชิกอาเซียนหรือกลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียนผ่านหน่วยงานการจดทะเบียนธุรกิจของประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อระงับข้อพิพาททางศาลหรือกลไกระงับข้อพิพาทอื่นๆ (เช่น การไกล่เกลี่ย การประนีประนอม หรือการอนุญาโตตุลาการ) ภายในเขตอำนาจของประเทศสมาชิกอาเซียนก็ได้

ระบบ **ASSIST** จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาและไม่ได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

พึงทราบว่าระยะเวลาแก้ไขปัญหการคำข้มพรมแดนภายใต้ระบบ **ASSIST** จะใช้เวลาไม่เกิน 40 วันทำการ หรือ 2 เดือนปฏิทิน (เว้นแต่จะได้มีการขยายระยะเวลาออกไปสูงสุดไม่เกิน 20 ทำการ) นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน



## ขั้นตอนสาธิตคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 3 (สินค้าและผลิตภัณฑ์)

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนซึ่งกระทำในนามของลูกความ ซึ่งก็คือผู้ประกอบการอาเซียน และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางและได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ซึ่งเป็นที่พอใจแก่ผู้ประกอบการอาเซียน

รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา: กรณีนี้เป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาแล้วผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ซึ่งได้ยื่นอย่างถูกต้องโดยทนายความ/สำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน (ทนายความอาเซียน) โดยกระทำในนามของลูกความ ซึ่งก็คือผู้ประกอบการอาเซียน ทั้งนี้ ประเทศปลายทางได้ยอมรับไว้พิจารณาว่าเป็นประเด็นที่ตนประสงค์จะเข้ามาแก้ไขกับทนายความอาเซียนผ่านระบบ ASSIST และติดต่อหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหให้กับทนายความอาเซียน ในกรณีนี้ประเทศต้นทางไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วม แต่ขั้นตอนอื่นๆ ทั้งหมดในระบบ ASSIST รวมทั้งการร้องขอเบื้องต้นโดยผู้ประสานงานกลางเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากทนายความอาเซียนนั้นเป็นการจำลองขึ้นเพื่อเป็นการสาธิตการตรวจสอบระบบ ASSIST แบบเต็มรูป

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตจากน้ำมันปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบซึ่งเรียกเก็บจากประเทศปลายทางภายใต้หมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015 มาตรการนี้ได้รับการรับรองโดยประเทศปลายทางที่ริเริ่มคิดภาษีจากอาหารที่มีระดับน้ำตาลและไขมันที่อิ่มตัวสูง อันเป็นของยุทธศาสตร์แรก ยุทธศาสตร์หนึ่งในการแก้ไขปัญหาโรคอ้วนในประเทศปลายทาง ทนายความอาเซียนอ้างว่ามาตรการประเทศปลายทางนั้นมุ่งเป้าไปที่น้ำมันปาล์มอย่างชัดเจน และไม่ใช้ส่วนประกอบไขมันอิ่มตัวที่มีอยู่ในน้ำมันปาล์ม และผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มและเป็นการแบ่งแยกสินค้าโดยรวมแทนที่จะรณรงค์ให้ลด/เลิกการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูง หรือไขมันที่ได้จากพืชหรือสัตว์ ทั้งนี้ ทนายความอาเซียนร้องเรียนดังปรากฏอยู่ในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ว่ามาตรการนี้ที่ประเทศปลายทางหันมาประกาศใช้ขัดกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ว่าด้วยการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติเมื่อเกี่ยวเนื่องกับภาษีและข้อบังคับภายใน) เพราะเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มทั้งหมดแต่ไม่บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันอื่นๆ ซึ่งผลิตและขายในประเทศปลายทางเอง (ผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีไขมันอิ่มตัวสูงจากถั่วเหลือง น้ำมันทานตะวัน น้ำมันเรพซิด น้ำมันข้าวโพด น้ำมันจากถั่วลิสง และไข่สัตว์)

### รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

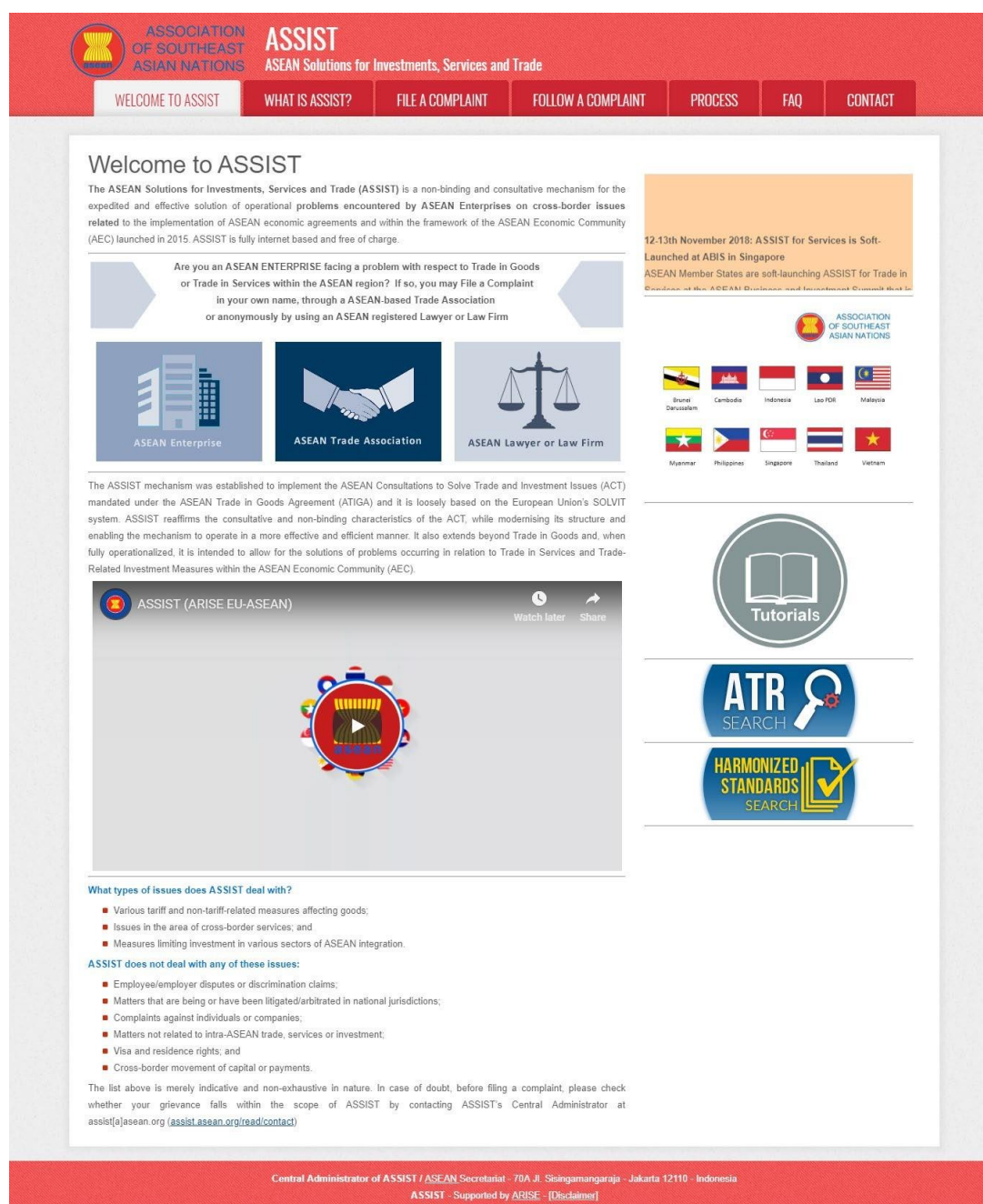
- ผู้ร้อง = ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน
- เลขการอาอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)
- หน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานรับผิดชอบ (RAs)

ขั้นที่  
**1**

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (<http://ASSIST.ASEAN.ORG>)

หากท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: <http://assist.asean.org>.

ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



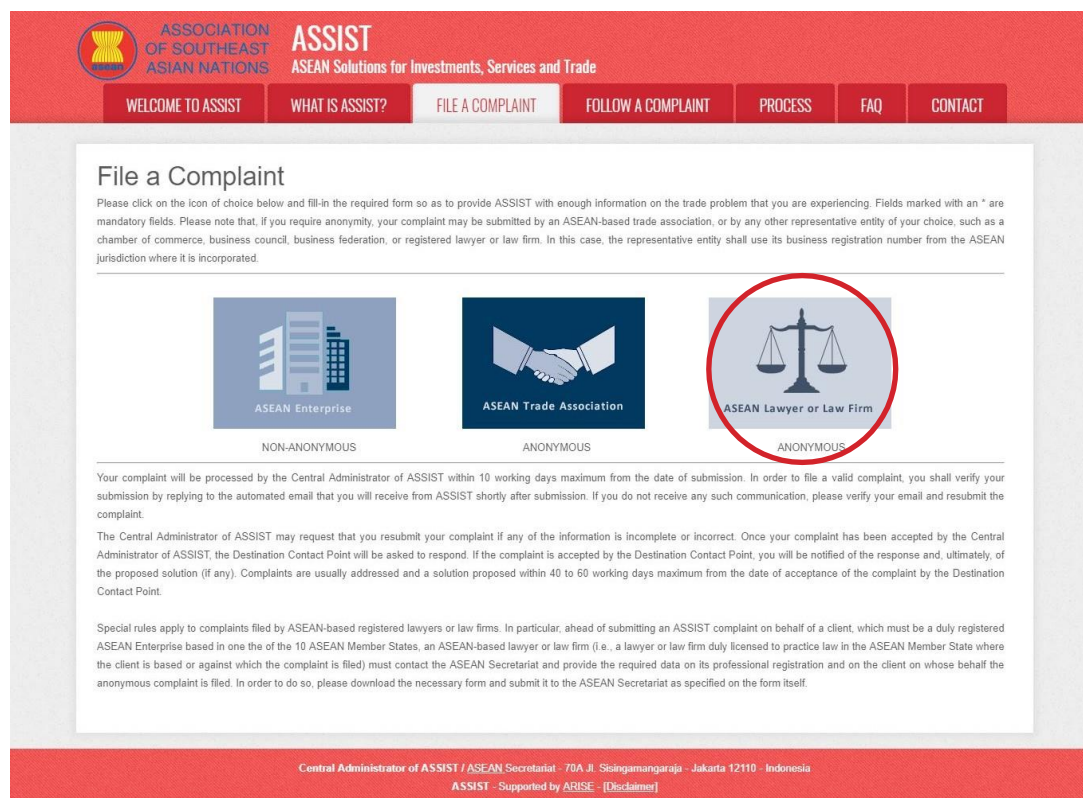
The screenshot shows the ASSIST website home page. At the top is the header with the ASEAN logo and the text 'ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade'. Below the header is a navigation bar with links: 'WELCOME TO ASSIST', 'WHAT IS ASSIST?', 'FILE A COMPLAINT', 'FOLLOW A COMPLAINT', 'PROCESS', 'FAQ', and 'CONTACT'. The main content area is titled 'Welcome to ASSIST' and contains a paragraph explaining the mechanism. Below this is a section titled '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'. This section includes three icons: 'ASEAN Enterprise', 'ASEAN Trade Association', and 'ASEAN Lawyer or Law Firm'. To the right of this section is a box titled '12-13th November 2018: ASSIST for Services is Soft-Launched at ABIS in Singapore' with a brief description. Below the main content area is a video player titled 'ASSIST (ARISE EU-ASEAN)' with a play button icon. To the right of the video player are three circular icons: 'Tutorials', 'ATR SEARCH', and 'HARMONIZED STANDARDS SEARCH'. At the bottom of the page is a footer with the text 'Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Senegamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia' and 'ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]'.



ขั้นที่  
**2**


เลือกแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' (สัญลักษณ์ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน)

- (a) หากท่านเป็นทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียนและได้ยื่นข้อร้องเรียนซึ่งกระทำไปในนามของลูกค้าของท่าน (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียนที่มีปัญหาทางการค้า) และได้รับอนุญาตตามกฎหมายในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ลูกค้าของท่านมีถิ่นพำนักอยู่หรือที่ข้อพิพาทไปถึง ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน' บนแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน'




**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

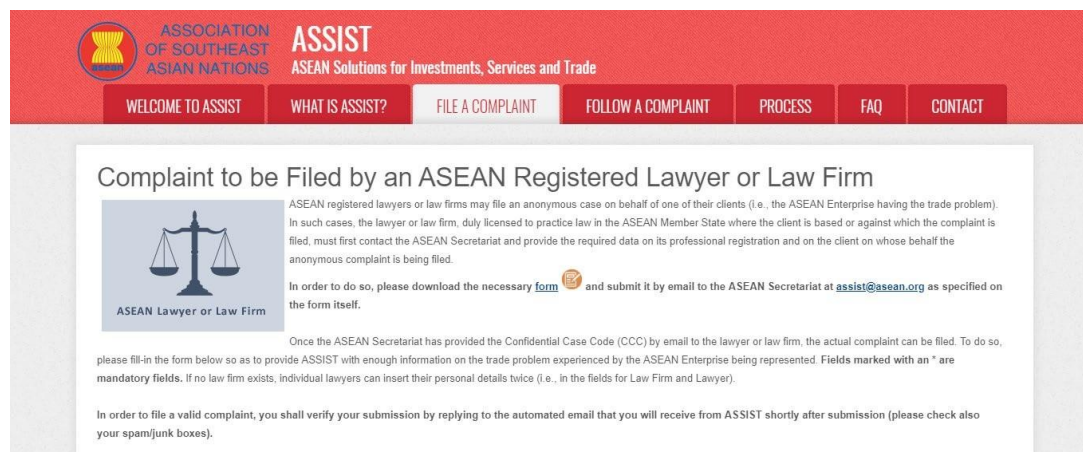
Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you 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. Siagangmangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (b) เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน' หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



**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](mailto: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

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

reCAPTCHA

Privacy - Terms

SUBMIT YOUR COMPLAINT

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

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

(c) ในฐานะที่เป็นนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน ท่านจะต้องกรอกข้อร้องเรียนในชื่อของท่าน และ/หรือชื่อสำนักงานกฎหมายของท่าน เพราะอัตลักษณ์ของลูกความของท่านจะไม่ถูกเปิดเผยตัวตน และในการทำเช่นนั้น ท่านจะต้องทำตามคำแนะนำในเพจข้างต้น อันดับแรก ท่านจะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มเพื่อกรอกและส่งมายังเลขาราชการอาเซียนตามที่กำหนดเอาไว้แล้วอยู่ในแบบฟอร์ม

เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ 'วงกลมสี่เหลี่ยม' ในเพจข้างต้น คอมพิวเตอร์จะดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่อไปนี้

**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](mailto:assist@asean.org)

**LAWYER**

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

City:  
E-mail:

**LAW FIRM**

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

City:  
E-mail:

**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:
- Phone:
- Website:
- Country of Legal Registration:
- Registration Number:
- Company Registration Proof: *To be attached to the email*

City:  
E-mail:

กรอกข้อความลงในแบบฟอร์มข้างต้นและอีเมลล์มายังเลขที่ [assist@asean.org](mailto:assist@asean.org) ตามที่ได้กำหนดเอาไว้ในแบบฟอร์ม โปรดกรอกข้อความที่กำหนดลงในแบบฟอร์ม พร้อมด้วย (1) การจดทะเบียน/ เอกสารใบอนุญาตวิชาชีพทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย (หากต้นฉบับไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ให้แนบฉบับแปลแบบไม่เป็นทางการไปด้วย) และ (2) เอกสารจดทะเบียนบริษัท/ ธุรกิจของลูกค้า (ผู้ประกอบการอาเซียน) ที่ซึ่งข้อร้องเรียนได้ยื่นแบบนิรนามให้



กรอกแบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์ของกรณีศึกษา

**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](mailto: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](mailto: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](mailto:aseanlawyer0@gmail.com)
- Website: [www.arise&partners.com](http://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](mailto:aseanenterprise0@gmail.com)
- Website: [www.naturalpalmoil.com](http://www.naturalpalmoil.com)
- Country of Legal Registration: Country X
- Registration Number: 123456789
- Company Registration Proof: Attached as Annex 1

ขั้นที่  
5

ส่งแบบฟอร์มที่สมบูรณ์ไปยังผู้ประสานงานกลาง/เลขาธิการอาเซียนในระบบ ASSIST ทางอีเมลล์

ตามที่กำหนดเอาไว้ในแบบฟอร์ม โปรดส่งแบบฟอร์มที่สมบูรณ์ไปยังผู้ประสานงานกลาง/เลขาธิการอาเซียนในระบบ ASSIST ทางอีเมลล์ที่ [assist@asean.org](mailto:assist@asean.org) พร้อมด้วยเอกสารที่กำหนดเอาไว้ในขั้นที่ 3 ข้างต้น ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างอีเมลล์ที่ส่งจากทนายความอาเซียนไปยังเลขาธิการอาเซียนเพื่อการสาธิต



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

**Requested Documents for Filing a Complaint under ASSIST against AMS-Y**

ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>  
To: caatasec@gmail.com

Wed, Oct 31, 2018 at 2:19 PM

Dear ASEAN Secretariat,

I am a lawyer admitted to practice in AMS-X. My law firm is registered in AMS-X. I am writing to you to inform you that I would like to file a complaint through the ASSIST website on behalf of my client, Natural Palm Oil, Inc., a company based in AMS-X. My client would like to file a complaint against AMS-Y.

As indicated in the ASSIST website, prior to filing an official complaint on the website, I must complete the necessary form and provide you with the required data, so that I may file an anonymous complaint on behalf of my client. You will then provide me with the Confidential Case Code (CCC) to insert in the actual complaint on the ASSIST website.

Thus, as requested, I am attaching the completed form as well as my professional license issued by Government AMS-X and my client's company registration document.

I look forward to hearing from you soon.

Best regards,  
Ms. Sierra Riviera  
Senior Associate  
ARISE & Partners

3 attachments

 Form-L-ASSIST-ARISE&Partners.pdf  
161K

 Annex 1-Simulated Company Registration of Natural Palm Oil, Inc..pdf  
50K

 Annex 0-Simulated Professional License of Ms Sierra Riviera.pdf  
45K

ขั้นที่  
6

ได้รับอีเมลล์การตอบกลับจากผู้ประสานงานกลาง/เลขาธิการอาเซียน

(a) เลขาธิการอาเซียน/ผู้ประสานงานกลางจะตอบกลับอีเมลล์ท่านเพื่อแจ้งว่าเอกสารที่ส่งมานั้นครบตามที่กำหนดหรือไม่ ตัวอย่างข้างล่างนี้ได้แสดงว่าทนายความอาเซียนได้นำส่งเอกสารที่จำเป็นทั้งหมดแล้ว

เลขาธิการอาเซียน/ผู้ประสานงานกลางจะออกรหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน (Confidential Case Code: CCC) ทางอีเมลล์ให้แก่ท่านเพื่อกรอกลงไปในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนบนเว็บไซต์ระบบ ASSIST



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

**Requested Documents for Filing a Complaint under ASSIST against AMS-Y**

Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>  
To: asecanlawyer0@gmail.com

Wed, Oct 31, 2018 at 2:38 PM

Dear Ms. Sierra Riviera,

Please be informed that we have received your email on filing a complaint against AMS-Y on behalf of your client.

We have checked the required documents which you have submitted (i.e. (i) your completed anonymous complaint form; (ii) your professional license issued by AMS-X and (iii) your client's company registration issued by AMS-X), and would like to inform you that the documents are in order.

Thus, please proceed to filing your complaint on the ASSIST website.

Please also find below your Confidential Case Code:

ASSIST-X-001-2018

Please insert the above code under the space provided in the Complaint Description Form.

Thank you.

Regards,  
ASSIST Central Administrator

On Wed, Oct 31, 2018 at 2:19 PM ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com> wrote:  
(Quoted text hidden)



## กรอกแบบฟอร์ม 'ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน'

โปรดกรอกรายละเอียดลงในช่องว่างแบบฟอร์มในขั้นตอนที่ 2 (b) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ลูกค้าของคุณของท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย \* นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ ⓘ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง หากท่านไม่มีสำนักงานกฎหมาย ทนายความสามารถที่จะกรอกข้อมูลส่วนบุคคลซ้ำอีกรอบก็ได้ (เช่น ในช่องของทนายความและสำนักงานกฎหมาย)

ในส่วนของ 'รายละเอียด' จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องรายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่าพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น

ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

ASSIST  
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSISTWHAT IS ASSIST?FILE A COMPLAINTFOLLOW A COMPLAINTPROCESSFAQCONTACT

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](mailto: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

ARISE & Partners

\* Phone

+36 1 7653572

Website

[www.arise&partners.com](http://www.arise&partners.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



LAWYER

\* Gender

☐ Mr
 ☐ Mrs
 ☒ Ms

\* First Name

Sierra

\* Last Name

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

ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law

AMS-X

259 characters remaining (300 maximum)

COMPLAINT DESCRIPTION

\* Confidential Case Code

ASSIST-X-001-2018

\* Country of Legal Registration

AMS-X

\* Legal Registration Number

137911

\* Registration Proof

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

please see the accompanying the product label and make analysis on 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).

3656 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

No file chosen

No file chosen

☒ 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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

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

ตามที่ตัวอย่างได้ให้รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและกระชับ ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียน:

“เราเป็นสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในรัฐ X ขอยื่นข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST ในนามลูกค้าของเราซึ่งเป็นบริษัทค้าน้ำมันปาล์มที่จดทะเบียนในรัฐ X ซึ่งข้อร้องเรียนนี้เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตใหม่ที่เรียกเก็บจากรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) จากน้ำมันปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบซึ่งเรียกเก็บจากรัฐ Y ภายใต้หมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015 มาตรการนี้ได้รับการรับรองโดยประเทศปลายทางที่ริเริ่มคิดภาษีจากอาหารที่มีระดับน้ำตาลและไขมันที่อิ่มตัวสูง อันเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาโรคอ้วนในรัฐ Y

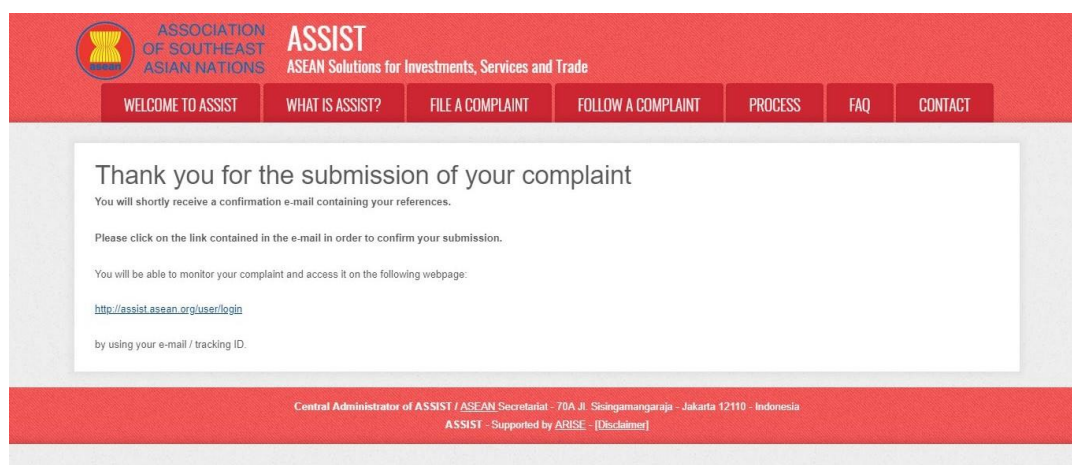
เราเห็นว่ามาตรการของรัฐ Y นั้นมุ่งเป้าไปที่น้ำมันปาล์มโดยชัดแจ้ง และไม่ใช่ว่าแค่ส่วนประกอบไขมันอิ่มตัวที่มีน้ำมันปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มและเป็นการแบ่งแยกสินค้าโดยรวมแทนที่จะรณรงค์ให้ลด/ละ/เลิกการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูง หรือไขมันที่ได้จากพืชหรือสัตว์

ด้วยเหตุนี้ เราจึงได้ร้องเรียนดังปรากฏอยู่ในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ว่ามาตรการนี้ที่ประเทศปลายทางหันมาประกาศใช้ขัดกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ว่าด้วยการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติเมื่อเกี่ยวเนื่องกับภาษีและข้อบังคับภายใน) เพราะเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มทั้งหมด แต่ไม่บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันอื่นๆ ซึ่งผลิตและขายในรัฐ Y เอง (ผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีไขมันอิ่มตัวสูงจากถั่วเหลือง น้ำมันทานตะวัน น้ำมันเรพซีด น้ำมันข้าวโพด น้ำมันจากถั่วลิสง และไข่สัตว์)”

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ 'ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน' ขั้นที่ 8 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่  
8

## การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST



การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าคุณควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST

ขั้นที่  
9

## ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลล์ของท่าน

- (a) ไปที่อีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST เพื่อขอให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดคัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลล์ที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลล์นี้ ในกรณีนี้ หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านคือ **18120181102**

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลล์ที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST



ASEAN Lawyer &lt;aseanlawyer0@gmail.com&gt;

**[ASSIST]** Thanks to confirm your complaint #18120181102 submissionNo Reply ASSIST <assist@asean.org>  
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Fri, Nov 2, 2018 at 12:18 PM

ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Ms Sierra Riviera,

Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.[http://assist.asean.org/user/confirm\\_email](http://assist.asean.org/user/confirm_email)  
[http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm\\_email?email=aseanlawyer0@gmail.com&id=18120181102&code=4un350/jey5006](http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanlawyer0@gmail.com&id=18120181102&code=4un350/jey5006)<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) / 18120181102  
<http://assist.arsenadevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) / 18120181102

After your submission, please wait for email confirmation and you will be directed to the following webpage:  
http://assist.arsenadevelopment.space/user/login by using your e-mail / tracking ID: [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) / 18120181102

**ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)**  
 Company size  
 Phone : +36 1 7653572  
 Website : [www.arise&partners.com](http://www.arise&partners.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 7876137696  
 Position : Senior Associate  
 Email : [aseanlawyer0@gmail.com](mailto: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) คลิกไปที่ลิงก์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลล์และหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

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 Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
 ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

- 4) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
- 5) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
- 6) ข้อร้องเรียนไม่รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่าน



ขั้นที่  
**10**

ได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST ว่าอีเมลและข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

ไปที่อีเมลของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลนี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่าน และผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปที่ท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณาภายใน 10 ทำการ




ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks for your email confirmation for the complaint #18120181102

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

Fri, Nov 2, 2018 at 12:19 PM



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

Dear **Ms Sierra Riviera**,

Thanks for the confirmation of your complaint ID No. **18120181102**.

ASSIST will review your complaint and check its validity and that it has been lodged correctly. You will receive a response indicating whether the complaint is validly lodged, or requires revision, or whether it does not fall within the scope of ASSIST within a maximum of 10 working days from the date of filing.  
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: [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) / **18120181102**  
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: [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) / **18120181102**

---

**ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)**  
Company size :  
Phone : +36 1 7653572  
Website : [www.arise&partners.com](http://www.arise&partners.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](mailto: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

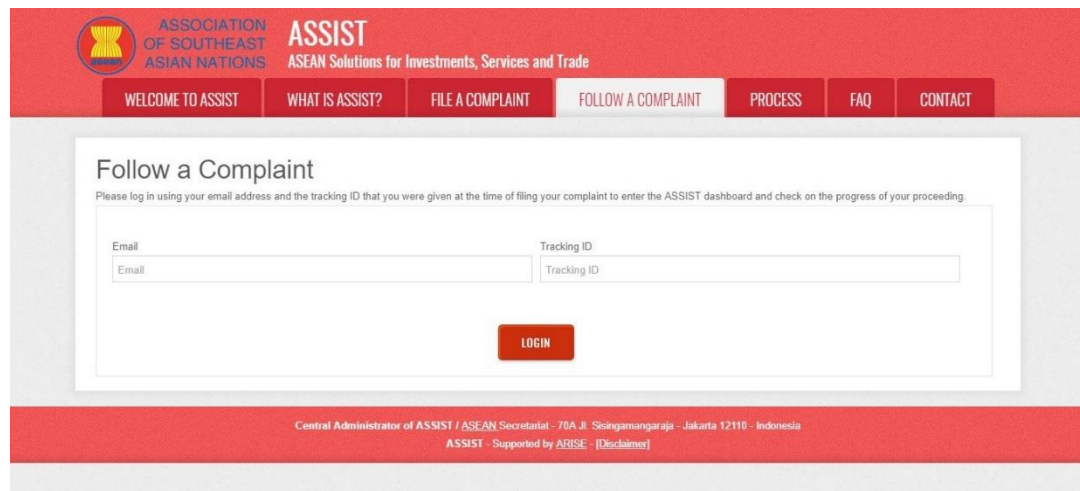
 Annex\_0-Simulated\_Professional\_License\_of\_Ms\_Sierra\_Riviera4.pdf  
49K

ตามที่ได้รับไว้ในอีเมลข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

ขั้นที่  
**11**

การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(a) ไปที่ลิงค์นี้: <http://assist.asean.org/user/login> หรือไปที่แท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพื่อดูว่าขณะนี้จะมีปรากฏขึ้น



**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

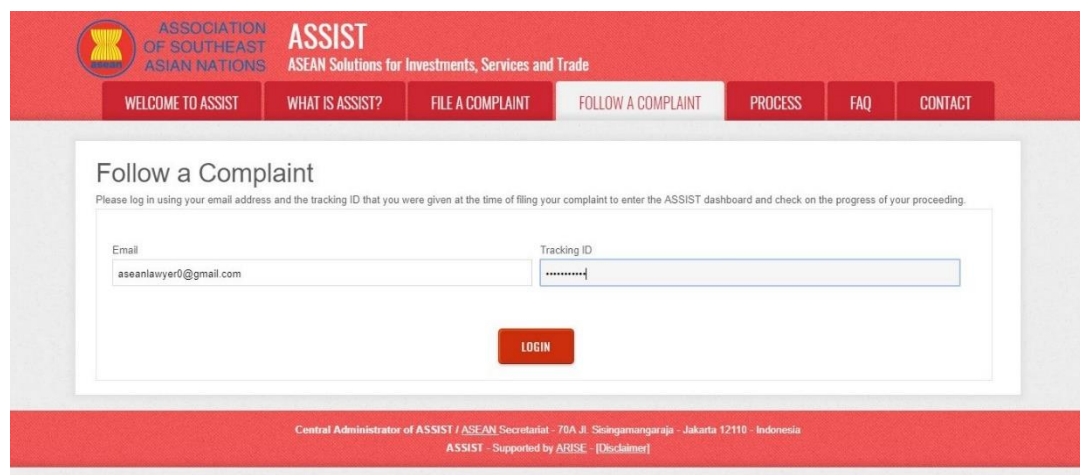
Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email  Tracking ID

**LOGIN**

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

- (b) กรอกรหัสอีเมลของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้ อีเมลล์ และรหัสติดตามของท่านคือ [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) และ **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.

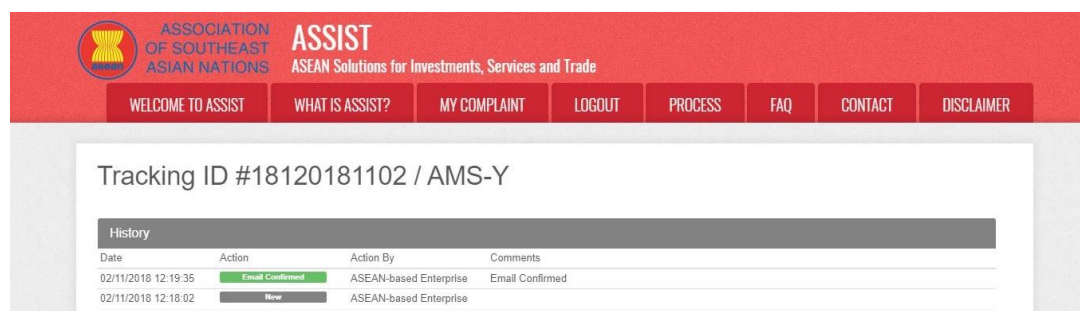
Email  Tracking ID

**LOGIN**

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

เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

- (c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:



**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	Now	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	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	<a href="#">Annex 0: Simulated Professional License of Ms Sierra Riviera.pdf</a>		
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 Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการเอาไว้อัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำภายหลังที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน แบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

ขั้นที่  
12

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน (รับไว้พิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)

เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบูรณ์/ ไม่รับไว้พิจารณา ก็จะได้มีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน ตามที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น ผู้ประสานงานกลางจะต้องมีมติว่าจะรับ เรียกให้แก้ไข (ไม่สมบูรณ์) หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ



## การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง:




Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

### [ASSIST] Complaint #15020181026 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:  
**15020181026**

Thanking you, ASSIST is at your service.

[assist.asean.org](mailto:assist.asean.org) ([\[Disclaimer\]](#))

โปรดตรวจสอบอีเมลของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST




ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

### [ASSIST] Your complaint #18120181102 needs to be revised

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

Fri, Nov 2, 2018 at 4:10 PM



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

Dear Ms Sierra Riviera,

Your complaint ID **18120181102** has been checked by ASSIST and was found to require **revision in order to be completed.**

Reason for request of revision: "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&#x2013;s Ministry of Health&#x2013;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."

Please login to your ASSIST dashboard on the following webpage in order to revise your complaint and re-submit it: <http://assist.asean.org/development/space/user/login> by using your e-mail / tracking

Please login to your ASSIST dashboard on the following webpage in order to revise your complaint and re-submit it: <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking

ID: [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) / **18120181102**

**ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)**  
 Company size  
 Phone : +36 1 7653572  
 Website : [www.arise4partners.com](http://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 : [aseanlawyer0@gmail.com](mailto: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&#x2013;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&#x2013;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 &#x201C;like&#x2013; 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](mailto:assist.asean.org) ([\[Disclaimer\]](#))

ในกรณีนี้ ผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบแบบฟอร์มและพบว่าไม่สมบูรณ์ ผู้ประสานงานกลางจึงได้เรียกข้อมูลเพิ่มเติมจากท่านเพราะท่านได้นำส่งเพียงเอกสารใบอนุญาตทางวิชาชีพเท่านั้น จากนั้นผู้ประสานงานกลางจึงได้ส่งอีเมลเพื่อเรียกให้ท่านส่งข้อร้องเรียนกลับมาใหม่โดยยื่นกฎระเบียบและมาตรการของรัฐ Y ที่เป็นประเด็นพร้อมด้วยเอกสารสรุปเชิงกฎหมายที่แจกแจงข้อกล่าวหาและข้อโต้แย้งของท่านที่ท่านต้องการให้พิจารณาเพื่อให้ยอมรับข้อร้องเรียนและเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ตามที่ระบุไว้ข้างต้น เพื่อที่จะปรับแก้และส่งข้อร้องเรียนของท่านใหม่อีกครั้ง ท่านจะต้องเข้าสู่ระบบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ของท่าน

หากท่านไม่ได้อีเมลจากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการนับจากวันที่ยื่นข้อร้องเรียน) นั้นหมายความว่าผู้ประสานงานกลางดำเนินการล่าช้า โดยผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางให้ดำเนินการตามที่กำหนด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับอีเมลตามข้างล่างนี้:

**การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:**

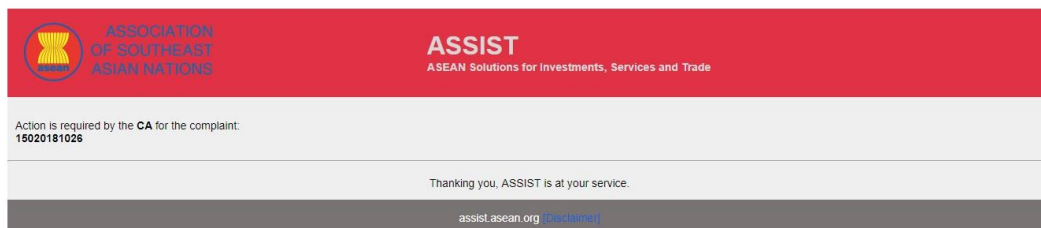


Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #15020181026 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



ขั้นที่  
**13**

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลางและเพื่อปรับแก้ข้อร้องเรียน “ที่ไม่สมบูรณ์” ของท่าน

- (a) หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 11 (a) และ (b) ข้างต้น

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน ‘ประวัติ’ ซึ่งระบุว่าผู้ประสานงานการมีมติว่าข้อร้องเรียนของท่าน “ไม่สมบูรณ์”

**My Complaint Number #18120181102**

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](mailto: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).

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 12:19:35	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

255 characters remaining (255 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

255 characters remaining (255 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  No file chosen

\* Annex 0-Simulated Professional License of Ms Sierra Riviera4.pdf

\* Type of Business

\* Business Sector

- Services Sector Description

\* Type of Problem Encountered

\* Destination Country

\* Description


355 characters remaining (355 maximum)

Attachment  Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y.pdf

Annex 3-Simulated Lo... RISE & Partners.pdf

☒ 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 - [\[Disclaimer\]](#)

(b) คลิกไปที่สัญลักษณ์แว่นขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:




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) ยื่นเอกสารเพิ่มเติมตามที่ผู้ประสานงานกลางเรียกให้นำส่งและส่งข้อร้องเรียนของท่านใหม่อีกครั้งผ่านหน้าจอแสดงผลของท่าน เช่น ระเบียบหรือมาตรการของรัฐ Y ที่เป็นประเด็นและเอกสารสรุปเชิงกฎหมาย



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](mailto: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	Successful	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](#)

**LAW FIRM**

\* Law Firm Name

\* Phone

Website





ขั้นที่  
14

## ได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้มีการปรับแก้ของท่าน

ไปที่อีเมลของท่าน ท่านจะเห็นว่ามีความใหม่จากระบบ ASSIST โดยอีเมลจะระบุว่าระบบ ASSIST ได้รับข้อร้องเรียนที่ได้มีการปรับแก้ของท่านแล้ว และจะตรวจสอบและจะได้ออกกลับว่าข้อร้องเรียนจะรับพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับพิจารณาภายใน 10 วันทำการ



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

### [ASSIST] Thanks for the revision of your #18120181102 complaint

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

Fri, Nov 2, 2018 at 4:52 PM

ASSIST  
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Ms Sierra Riviera**,

Thank you for the **revision** of your complaint No. **18120181102**.

ASSIST will review it and revert back to you within 10 working days.

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: [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) / **18120181102**  
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: [aseanlawyer0@gmail.com](mailto:aseanlawyer0@gmail.com) / **18120181102**

**ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)**  
Company size :  
Phone : +36 1 7653572  
Website : [www.arisepartners.com](http://www.arisepartners.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](mailto: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

#### 3 attachments

- Annex\_2-Simulated\_Regulation\_of\_AMS-Y1.pdf**  
46K
- Annex\_3-Simulated\_Legal\_Brief-ARISE\_Partners1.pdf**  
142K
- Annex\_0-Simulated\_Professional\_License\_of\_Ms\_Sierra\_Riviera4.pdf**  
49K

หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลจากระบบ ASSIST ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 12 ข้างต้น

โปรดตรวจสอบอีเมลของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST

ขั้นที่  
15

## ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ได้ปรับแก้ของท่านและส่งอีเมลตอบกลับ

เมื่อผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ได้ปรับแก้ของท่านเสร็จสิ้นแล้ว ให้ไปที่อีเมลของท่าน ท่านจะได้รับอีเมลข้างล่างนี้จากระบบ ASSIST





ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@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, 2018 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.arsenadevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID.

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.arisepartners.com](http://www.arisepartners.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](mailto: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:**

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](http://assist.asean.org)

อีเมลข้างต้นแสดงว่าข้อร้องเรียนที่ได้มีการปรับแก้ของท่านได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง อีเมลล์ยังได้แจ้งท่านด้วยว่าข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ Y (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ที่ซึ่งท่านประสบกับปัญหาทางการค้าและที่ข้อร้องเรียนของท่านพิพาทไปถึงเพื่อหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่าน แล้วจึงมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา หรือส่งกลับมายังท่านพร้อมเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางซึ่งเป็นหน่วยงาน (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ของรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน) ก็จะได้รับแจ้งเมื่อข้อร้องเรียนของท่านถูกยื่นเข้ามาในระบบ

ขั้นที่

16

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 11 (a) และ (b) ข้างต้น

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าผู้ประสานงานการมีมติ "รับพิจารณา" ข้อร้องเรียนของท่าน



### Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

#### History

Date	Action	Action By	Comments
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	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 12:19:35	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	aseanlawyer0@gmail.com (Confirmed)		

#### COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	137911	Type of Problem	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 0: Simulated Professional License of Ms. Sierra Riviera4.pdf</a>		
Type of Business	Export/Import	Encountered	
		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).		
Attachment	<a href="#">Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y1.pdf</a> <a href="#">Annex 3-Simulated Legal Brief-ARISE_Partners1.pdf</a>		

คลิกไปที่สัญลักษณ์แนวนายายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:



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.

ตามที่ได้แจ้งไว้ในขั้นที่ 15 เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงาน ข้อร้องเรียนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ที่ซึ่งประสบปัญหาทางการค้า หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนและมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง เมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางตอบกลับ ท่านจะได้รับอีเมลล์ในระบบ ASSIST แจ้งท่านว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาหรือไม่รับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST

ขั้นที่  
17

ได้รับอีเมลล์แจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของรัฐ Y ในข้อร้องเรียนของท่านว่าจะรับพิจารณาหรือไม่รับพิจารณาโดยผู้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y

ภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานตอบกลับไปว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณา อีเมลล์ข้างล่างนี้จะแจ้งว่าข้อร้องเรียนของท่านจะรับพิจารณาหรือไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังจากที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา ตามที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับ หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา



## การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 1 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:




AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

### [ASSIST] Complaint #18120181102 reminder for DCP

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

Sat, Nov 3, 2018 at 6:00 AM



**ASSIST**

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the **DCP AMS-Y** for the complaint:  
**18120181102**

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST




ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

### [ASSIST] Your complaint #18120181102 is accepted by DCP

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

Sun, Nov 4, 2018 at 4:50 AM



**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.

As your complaint has been accepted by the Destination Country, the ASSIST Focal Point of the Destination Country (DCP), in coordination with the competent national authorities (RAs), will now analyse your complaint in detail.

Complaints are usually addressed within 40 to 60 working days from the date of acceptance of the Complaint by the Destination Country.

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

**ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)**  
 Company size  
 Phone : +36 1 7653572  
 Website : [www.arise&partners.com](http://www.arise&partners.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](mailto: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 [\[Disclaimer\]](#)

ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ดังปรากฏข้างต้น

หากท่านไม่ได้อีเมลล์จากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการ) นับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา นั้นหมายความว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางดำเนินการล่าช้า โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์ (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางให้ดำเนินการตามที่กำหนดโดยพลัน



## การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 2 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

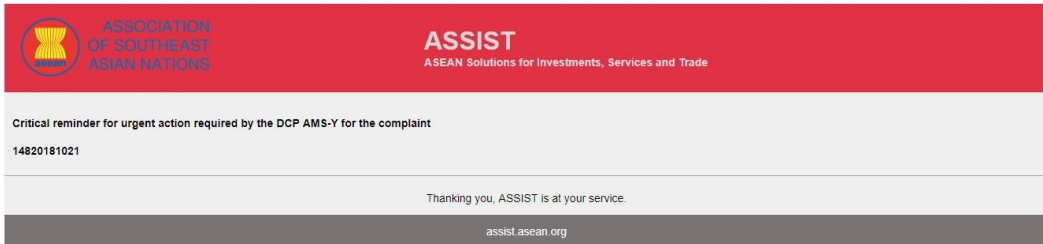


AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Critical DCP reminder for the #14820181021 complaint

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

Fri, Oct 26, 2018 at 5:00 AM



เมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียน ก็จะดำเนินการส่งต่อไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อขอความเห็น และเมื่อหน่วยงานรับผิดชอบเสร็จสิ้นกระบวนการในส่วนของตนแล้ว หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางควรตรวจสอบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้นแล้วจึงส่งมาให้ผู้ประสานงานกลางภายในกรอบระยะเวลา 40 วันทำการ และเพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาดังกล่าว หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องกำหนดกรอบเวลาให้หน่วยงานรับผิดชอบแสวงหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหน้าที่ที่จะแจ้งผู้ประสานงานให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกี่ยวกับกรอบระยะเวลาระหว่างตนเองและหน่วยงานในประเทศ

ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายกรอบระยะเวลาเพิ่มขึ้นสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางร้องขอ ระบบจะแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา (โดยปกติจะประมาณ 10 วันทำการก่อนสิ้นสุดระยะเวลาที่กำหนด) หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเลยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาก็กับผู้ประสานงานกลาง ระบบออนไลน์จะแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางให้ติดตามกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 40 + 20 วันทำการนับจากวันที่ท่านได้รับแจ้งว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียนของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST ระบุข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ขั้นที่  
18

ได้รับอีเมลล์แจ้งจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาจากรัฐ Y และผ่านการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลาง

ภายหลังที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (รัฐ Y) ได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาจากหน่วยงานรับผิดชอบ และเห็นว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนำเสนอข้อเสนอนั้นไปยังผู้ประสานงานกลาง

ผู้ประสานงานกลางจะ: (i) ตรวจสอบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาภายใต้บริบทของข้อร้องเรียน; (ii) บันทึกข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาและส่งไปให้ผู้ประกอบการอาเซียนทางอีเมลล์; และ (iii) ส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาไปยังหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางในรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน)

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST ซึ่งระบุการตอบกลับข้อร้องเรียนของท่านจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@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 RAs, 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.arsenaddevelopment.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 : +36 1 7653572  
Website : [www.arise4partners.com](http://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 : [aseanlawyer0@gmail.com](mailto: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](mailto:assist@asean.org)

(b) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 11 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าแนวทางแก้ไขปัญหานั้นได้รับการเสนอ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้นโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลางก็จะปรากฏอยู่ในย่อหน้าแรกของหน้าจอแสดงผลของท่าน



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 RAs, 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 05:21:40	<span>Solution</span>	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RAs, 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	<span>Accepted</span>	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	<span>Revised</span>	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	<span>Incomplete</span>	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	<span>Email Confirmed</span>	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	<span>New</span>	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 7878137686	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	<a href="#">Annex 0-Simulated Professional License of Ms. Sierra Riviera4.pdf</a>		
Type of Business	Export/import	Destination Country	AMS-Y
Description	<p>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).</p>		
Attachment	<a href="#">Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y1.pdf</a> <a href="#">Annex 3-Simulated Legal Brief-ARISE Partners1.pdf</a>		

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

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

ข้างล่างนี้เป็นการตอบกลับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

“ในการหารือระหว่างหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานรับผิดชอบ ปรากฏว่ามาตรการที่รัฐ Y นำมาใช้นั้นได้กำหนดให้เพิ่มภาษีสรรพสามิตในอาหารที่มีระดับน้ำตาลและไขมันที่อิ่มตัวสูง เพื่อที่จะลดการบริโภคสารที่เป็นอันตรายมากจนเกินไปภายใต้ยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาโรคอ้วนในหมู่พลเรือนของรัฐ Y มาตรการดังกล่าวสอดคล้องกับการดำเนินการในลักษณะเดียวกันกับประเทศอื่นๆ ทั่วโลกและแผนปฏิบัติการขององค์การอนามัยโลกว่าด้วยการป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อปี 2013-2020 เช่น โรคเบาหวานและโรคอ้วน

อย่างไรก็ตาม รัฐ Y ตระหนักว่ามาตรการนี้มีผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์บางอย่างเป็นการเฉพาะ (เช่น ในหมูนํ้ามันปาล์ม) และไม่ได้พุ่งเป้าไปที่สารต่างๆ (เช่น ไขมันที่อิ่มตัวสูง) ซึ่งรัฐบาลเห็นว่าเป็นอันตราย (หากบริโภคมากเกินไป) เมื่อมองจากมุมมองนโยบายทางสุขภาพและโภชนาการ

ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางโดยการประสานกับหน่วยงานรับผิดชอบของรัฐ Y จึงได้เสนอให้มีชะลอการใช้มาตรการภายใต้หมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015 โดยทันที เพื่อให้ลบรายการผลิตภัณฑ์และการใช้คงเหลือแต่เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูงเท่านั้น โดยไม่พิจารณาว่าจะมาจากพืชหรือสัตว์ รัฐ Y ขอเน้นย้ำว่ามาตรการนี้ไม่ได้มุ่งหวังทั้งในทางกฎหมายและในทางข้อเท็จจริงที่จะก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติ แต่เป็นเพราะเหตุผลทางวิทยาศาสตร์และความมุ่งหมายที่จะรักษาสุขภาพ จึงได้บังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ทุกประเภทและในลักษณะเดียวกันที่มีไขมันอิ่มตัวสูง”

- (c) ในตอนท้ายของอีเมลจากระบบ ASSIST ใน 18 (a) ข้างต้น ท่านจะต้องระบุว่าท่านพอใจหรือไม่กับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามติในเรื่องนี้ ท่านสามารถที่จะเลือก ‘พอใจ’ หรือ ‘ไม่พอใจ’ ในช่องที่กำหนด

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:

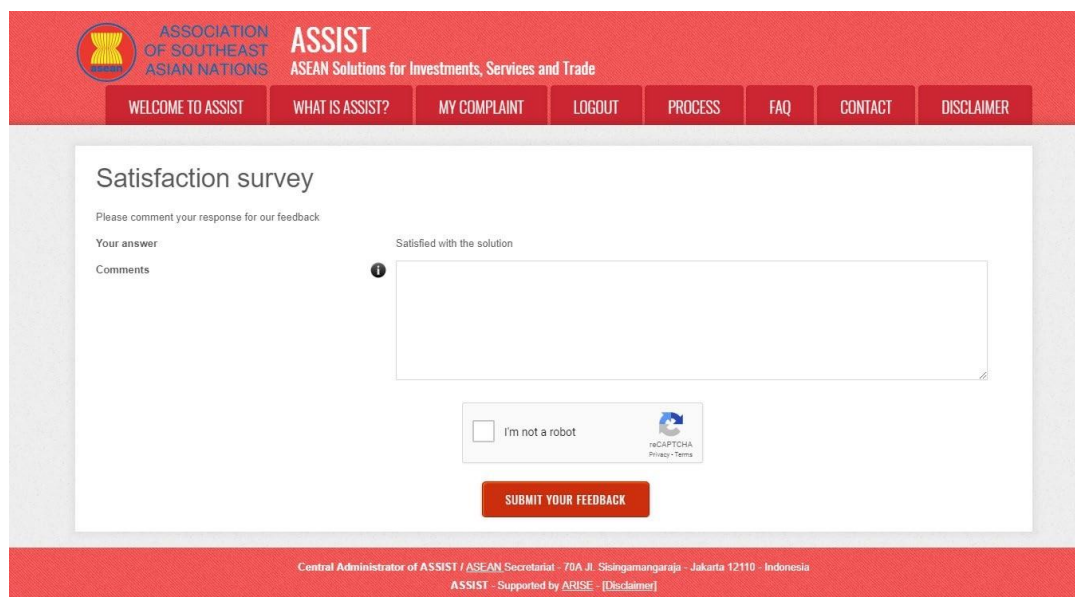
☒ Yes / ☐ No

ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนเลือก ‘พอใจ’

ขั้นที่  
**19**


ให้ความเห็นของท่านกับแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอโดยรัฐ Y ในแบบสอบถามความพึงพอใจ และได้รับอีเมลให้รับทราบจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านเลือก ‘พอใจ/ไม่พอใจ’ ในขั้นตอนที่ 18 (c) ข้างต้น เพจจะพาท่านไปยังหน้าข้างล่างนี้เพื่อขอให้ท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และให้ความเห็น โดยเฉพาะหากท่านไม่พอใจในแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอ



The screenshot shows the ASSIST Satisfaction Survey form. At the top, there is a header with the ASSIST logo and navigation links: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, MY COMPLAINT, LOGOUT, PROCESS, FAQ, CONTACT, and DISCLAIMER. The main heading is 'Satisfaction survey'. Below it, there is a text box for 'Your answer' and a larger text box for 'Comments'. A checkbox labeled 'Satisfied with the solution' is present. At the bottom, there is a checkbox for 'I'm not a robot' and a 'SUBMIT YOUR FEEDBACK' button. The footer contains the contact information for the Central Administrator of ASSIST and mentions support by ARISE.

- (a) กรอกข้อความลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ในกรณีนี้ ทนายความ/สำนักงานกฎหมายอาเซียนพึงพอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอของระบบ ASSIST จึงได้ระบุไว้เช่นนั้น



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** 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

 reCAPTCHA  
Privacy - Terms

SUBMIT YOUR FEEDBACK

- (b) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่ 1 หรือ 2 ฉบับ (หากท่านกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ) จากระบบ ASSIST ซึ่งรับทราบการรับมติที่เสนอโดยรัฐ Y สำเนาติดดังกล่าวจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วยเช่นกัน

### อีเมลล์รับทราบฉบับแรกจากระบบ ASSIST



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST][#18120181102] Thank you for answer

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

Sun, Nov 4, 2018 at 5:35 AM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

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

Dear Ms Sierra Riviera,

With reference to your complaint ID No. 18120181102, your feedback on whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the proposed solution is: "Yes"

ASSIST acknowledges receipt of your response to the proposed solution.

assist.asean.org

### อีเมลล์รับทราบฉบับที่สองจากระบบ ASSIST

หากท่านได้ให้ความเห็นลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ท่านจะได้รับอีเมลล์ฉบับที่สองข้างล่างนี้ เพื่อรับทราบการตอบของท่านต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาค้างคาจากระบบ ASSIST ไปยังท่าน หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST][#18120181102] Thank you for answer

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

Sun, Nov 4, 2018 at 5:37 AM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

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

Dear Ms Sierra Riviera,

With reference to your complaint ID No. 18120181102, your feedback on whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the proposed solution is: "Yes"


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.

ASSIST acknowledges receipt of your response to the proposed solution.

assist.asean.org



- (c) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 11 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลขั้นสุดท้ายปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าท่านพึงพอใจกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามาภายใต้ระบบ 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 RAs, 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

Satisfied : Yes

History			
Date	Action	Action By	Comments
04/11/2018 05:37:40	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 05:21:40	Solution	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RAs, 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	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 12:19:35	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 7878137686	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	aseanlawyer0@gmail.com (Confirmed)		

### COMPLAINT DESCRIPTION

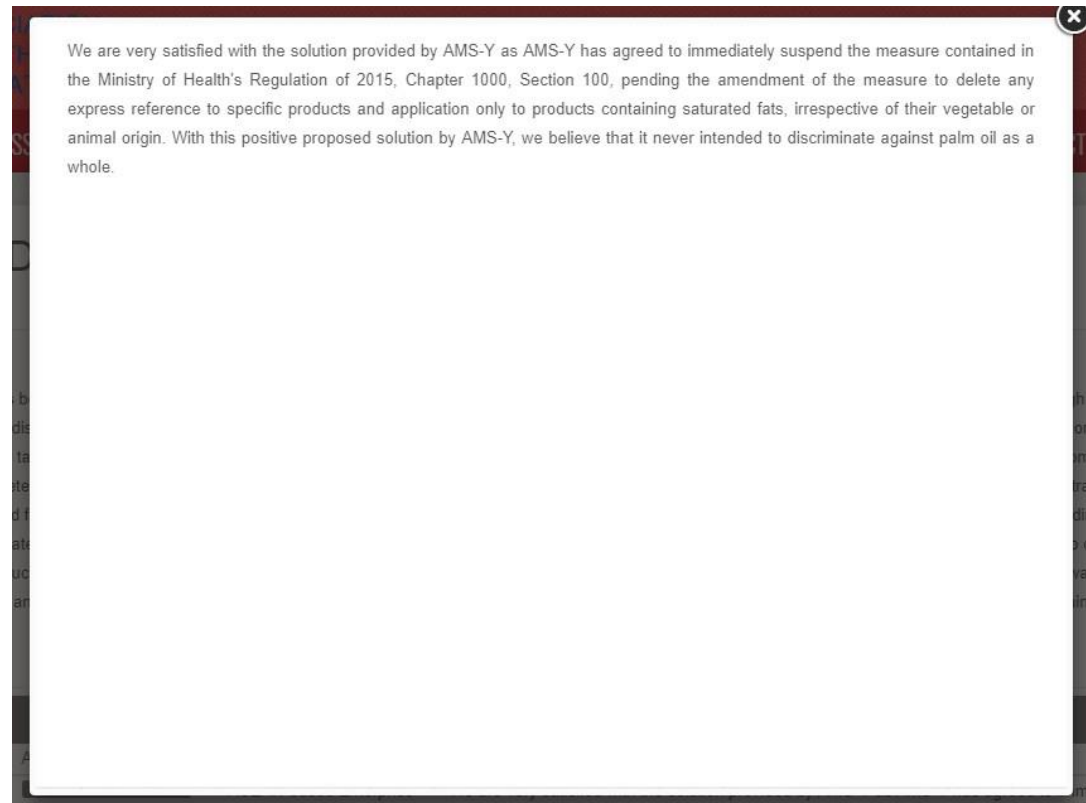
Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	137911	Type of Problem Encountered	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 0: Simulated Professional License of Ms Sierra Riviera4.pdf</a>	Destination Country	AMS-Y
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	<a href="#">Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y1.pdf</a> <a href="#">Annex 3-Simulated Legal Brief-ARISE Partners1.pdf</a>		

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

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]



- (d) หากท่านประสงค์จะตรวจสอบความเห็นที่ได้ให้ไว้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'แว่นขยาย' หน้าจอข้างล่างนี้ก็จะปรากฏ



กรณีที่สำนักงานกฎหมาย/ทนายความ ได้มีการแจ้งว่าข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหากลุ่มผู้ประกอบการอาเซียนเป็นที่น่าพอใจ ให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางส่งต่อการแจ้งนี้ไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อรับรองว่าจะได้มีการดำเนินการทางปกครองใดๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาลงมือเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนได้มีการรับไว้พิจารณาและได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง อันเป็นที่ยอมรับของทนายความ/สำนักงานกฎหมายอาเซียนแล้ว

พึงทราบว่าระยะเวลาแก้ไขปัญหการคำข้มพรมแดนภายใต้ระบบ ASSIST จะใช้เวลาไม่เกิน 40 วันทำการ หรือ 2 เดือนปฏิทิน (เว้นแต่จะได้มีการขยายระยะเวลาออกไปสูงสุดไม่เกิน 20 ทำการ) นับจากวันที่ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (เช่น ประเทศสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทไปถึง)



**ASSIST**

## ขั้นตอนสาริตคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 4

(การบริการ)

Photo credit: Rio Lecatompessy on Unsplash

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนและได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางและหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง แล้วจึงได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ซึ่งเป็นที่พอใจแก่ผู้ประกอบการอาเซียน

**รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา:** กรณีนี้เป็นกรณีจำลองซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนรูปแบบที่ 1 (หรือที่เรียกว่า อุปทานข้ามพรมแดน) ของการค้าระหว่างประเทศด้านบริการซึ่งได้นิยามเอาไว้ในกรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ” หรือ **AFAS** และความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ (**GATS**) ซึ่งใช้บังคับโดยอนุโลมในการจัดหาอุปทานจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ในกลา่วอีกนัยหนึ่ง คือ กรณีเชิงพาณิชย์ทั้งหมดที่มีการเคลื่อนย้ายพรมแดนด้านบริการ กรณีนี้เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เพราะได้มีการยื่นอย่างถูกต้องโดยผู้ร้อง (เช่น มีการยื่นโดยสมบูรณ์และอยู่ภายใต้เกณฑ์ของระบบ ASSIST) อีกทั้งยังได้รับการพิจารณาจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางว่าเป็นประเด็นที่รัฐสมาชิกประสงค์ที่จะร่วมแก้ไขปัญหของผู้ร้องผ่านระบบ ASSIST ติดต่อกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจัดหาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขกับผู้ร้องผ่านระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนนี้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งใหม่ที่ออกโดยประเทศปลายทาง กล่าวคือ กระบวนการค้า ฉบับที่ 13 ปีค.ศ. 2018 ซึ่งกำหนดว่าสินค้าบางประเภทสามารถขนส่งเพื่อการนำเข้าหรือส่งออกโดยบริษัทขนส่งพาณิชย์ในในประเทศปลายทางเท่านั้น สินค้าบางประเภท (เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ยาง และผ้าใย) เป็นสินค้าที่ถูกจัดอยู่ในรายการภายใต้กฎหมายขนส่งใหม่นี้ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจของผู้ร้องประสบกับภาวะขาดทุนและเป็นการสกัดกั้นบริการขนส่งพาณิชย์ระหว่างประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง ผู้ร้องมีความกังวลและเชื่อว่าการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวเป็นปฏิบัติต่อการค้าเสรี ต่อเจตนารมณ์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และอาจจะขัดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีบางประการของประเทศปลายทางภายใต้ความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนที่เกี่ยวข้อง (กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ” หรือ **AFAS**)

### รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

- ผู้ร้อง = ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)
- เลขธิการอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)
- หน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานรับผิดชอบ (RAs)

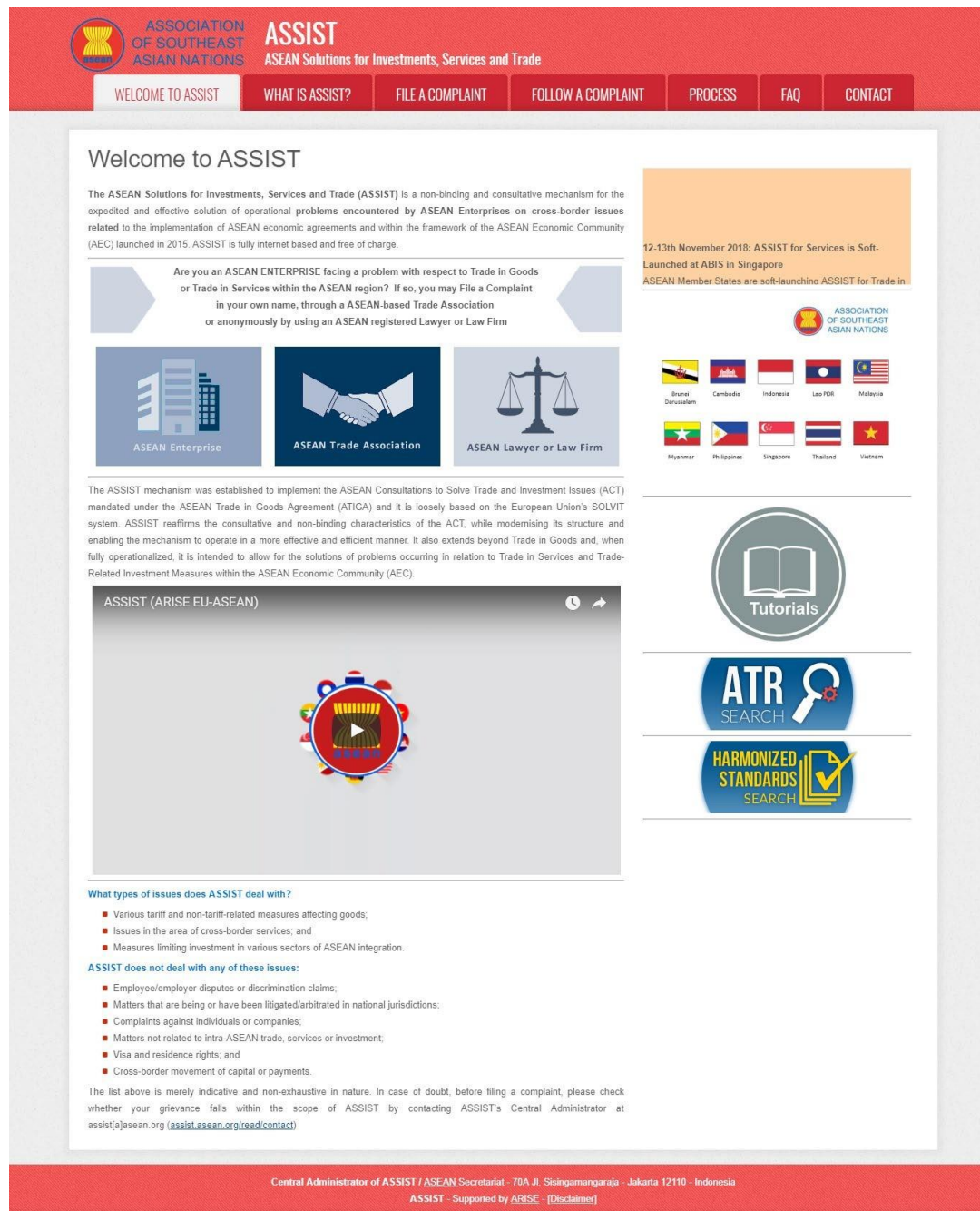
ขั้นที่  
**1**

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (<http://ASSIST.ASEAN.org>)

หากท่านรู้สึกว่าการณ์ของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: <http://assist.asean.org>.



ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



The screenshot shows the ASSIST website homepage. At the top, there is a navigation bar with the ASEAN logo and the text 'ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS' on the left, and 'ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade' on the right. Below this, there is a secondary navigation bar with links: 'WELCOME TO ASSIST', 'WHAT IS ASSIST?', 'FILE A COMPLAINT', 'FOLLOW A COMPLAINT', 'PROCESS', 'FAQ', and 'CONTACT'.

The main content area is titled 'Welcome to ASSIST'. It includes a paragraph explaining that 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.

Below this, there is a section titled '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'. This section features three icons: 'ASEAN Enterprise', 'ASEAN Trade Association', and 'ASEAN Lawyer or Law Firm'.

Further down, there is a paragraph explaining that 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).

Below this, there is a video player titled 'ASSIST (ARISE EU-ASEAN)' showing a video with the ASSIST logo.

On the right side of the page, there is a section titled '12-13th November 2018: ASSIST for Services is Soft-Launching at ABIS in Singapore'. Below this, there is a list of ASEAN Member States with their flags: Brunei Darussalam, Cambodia, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand, and Vietnam.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia' and 'ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]'.

ขั้นที่  
2

เลือกแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' (สัญลักษณ์ผู้ประกอบการอาเซียน)

หากท่านยื่นข้อร้องเรียนภายใต้ชื่อบริษัทของท่านเอง (ข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน) และท่านได้เป็นตัวแทนของสมาคมการค้าอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ เช่น หอการค้า สภาธุรกิจ สามาพันธ์ทางธุรกิจ หรือหน่วยงานความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียน ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการอาเซียน' บนแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน'



### 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. Sisangmangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการอาเซียน' หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



### 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

\* 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

300 characters remaining (300 maximum)

City

ZIP Code

Country

----

COMPLAINT DESCRIPTION

\* Country of Legal Registration

1

----

\* Registration Number

1

\* Company Registration Proof

1

Choose File No file chosen

\* Type of Business

1

----

\* Business Sector

1

Goods

- Services Sector Description

1

\* Type of Problem Encountered

1

1 Tariff-related measures

\* Destination Country

1

-----

\* Description

1

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

1

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 - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

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


โปรดกรอรายละเอียดลงในแบบฟอร์มข้างล่างเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย \* นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ป้อน จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง

ในส่วนของ 'รายละเอียด' จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องรายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่า จะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ขั้นที่  
3

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น



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 [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

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

201 characters remaining (300 maximum)

\* 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

aseanenterprise0@gmail.com

Address

Better Living Street  
City W  
Country X

201 characters remaining (300 maximum)

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

11 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.

11 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

Choose File Annex 2-Simulated Law of AMS-Y.pdf

+ Attachment


Choose File Annex 3-Simulated AM...nsport 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
   
Privacy - Terms

SUBMIT YOUR COMPLAINT

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

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

ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียนของผู้ประกอบการอาเซียน:

"เราเป็นบริษัทรับขนที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X และผูกพันตามสัญญาเป็นระยะเวลา 2 ปีตั้งแต่มกราคม ค.ศ. 2018 กับบริษัทนำเข้า-ส่งออกในรัฐ X โดยขอบเขตของสัญญาคือการส่งออกแร่เหล็กและอลูมิเนียมจาก รัฐ X ไปยัง รัฐ Y และนำเข้ายางและฝ้ายจาก รัฐ Y มายัง รัฐ X โดยใช้เรือบรรทุกของเรา เราคงลงที่จะนำเข้า-ส่งออกในลักษณะแบบไปกลับด้วยเรือบรรทุกลำเดียวกันเพื่อลดต้นทุนทางเชื้อเพลิงและกำลังคนโดยมีการขนส่งเต็มตู้ทั้งเที่ยวขาเข้าและขาออกเพื่อให้สามารถที่จะลดต้นทุนและให้บริการข้ามพรมแดนแข่งขันกับลูกค้าทั้งในรัฐ X และ รัฐ Y ได้"



เมื่อเร็วๆ นี้ เราได้รับทราบ ว่า รัฐ Y ได้ออกกฎหมายขนส่งใหม่ ชื่อว่า กระทรวงการค้า ฉบับที่ 13 ปีค.ศ. 2018 ซึ่งกำหนดว่าสินค้าบางประเภทสามารถขนส่งเพื่อการนำเข้าหรือส่งออกโดยบริษัทขนส่งพาณิชย์ในในประเทศปลายทางเท่านั้น สินค้าบางประการ (เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ยาง และผ้า) เป็นสินค้าที่ถูกจัดอยู่ในรายการภายใต้กฎหมายขนส่งใหม่นี้ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจของผู้ร้องประสบกับภาวะขาดทุนและเป็นการสกัดกั้นบริการขนส่งพาณิชย์ระหว่างรัฐ X และ รัฐ Y เรามีความกังวลและเชื่อว่าการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวเป็นปฏิบัติที่ขัดต่อการค้าเสรี ต่อเจตนารมณ์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และอาจจะขัดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีบางประการของประเทศปลายทางภายใต้ความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนที่เกี่ยวข้อง (กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ" หรือ AFAS)

เราเห็นว่ากฎหมายใหม่นี้เป็นมาตรการที่ขัดแย้งในการกีดกันทางการค้าและไม่สอดคล้องกับหลักการทางการค้าเสรีและกฎหมายจารีตที่เกี่ยวกับบริการขนส่งทางเรือระหว่างประเทศซึ่งจะส่งผลกระทบอย่างมากต่อบริษัทขนส่งในรัฐ X ที่ให้บริการขนส่งทางเรือข้ามประเทศในสินค้าที่ขึ้นบัญชีภายใต้กฎหมายนี้ นอกจากนี้ มาตรการใหม่รัฐ Y ถือว่าเป็นการละเมิดอย่างชัดแจ้งที่จะดำเนินการตามความมุ่งหมายแห่งองค์การการค้าโลก ตลอดจนตารางข้อผูกพันการค้าบริการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่รัฐ Y ประสงค์ที่จะผูกพันโดยยอมให้บริษัทขนส่งต่างประเทศให้บริการขนส่งข้ามประเทศภายในอาเซียนประกอบธุรกิจไม่นานน้ำของรัฐ Y ให้ปราศจากข้อจำกัดในการเข้าถึงตลาดและได้รับการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ ดังนั้น เราจึงขอเรียกร้องให้รัฐ Y ดำเนินการเพิกถอนและแก้ไขกฎหมายใหม่นี้

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ 'ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน' ขั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่  
4

## การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านได้ยื่นข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST แล้ว หน้าข้างล่างนี้จะปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งท่านว่าอีเมลล์ยืนยันการส่งข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังอีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

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

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/user/login>

by using your e-mail / tracking ID.

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

ASSIST - Supported by ABISE - [Disclaimer]

การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าคุณควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลล์ของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST



ขั้นที่  
5

## ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลล์ของท่าน

- (a) ไปที่อีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST เพื่อขอให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดคัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลล์ที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลล์นี้ ในกรณีนี้ หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านคือ **14620181017**

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลล์ที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@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 PM



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.

[http://assist.asean.org/user/confirm\\_email](http://assist.asean.org/user/confirm_email)

[http://assist.asean.org/development\\_space/user/confirm\\_email?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=14620181017&code=3y4r38bbq98](http://assist.asean.org/development_space/user/confirm_email?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=14620181017&code=3y4r38bbq98)

<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) / **14620181017**

[http://assist.asean.org/development\\_space/user/login](http://assist.asean.org/development_space/user/login) by using your e-mail / tracking ID: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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](http://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 : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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 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](mailto:assist.asean.org)

3 attachments

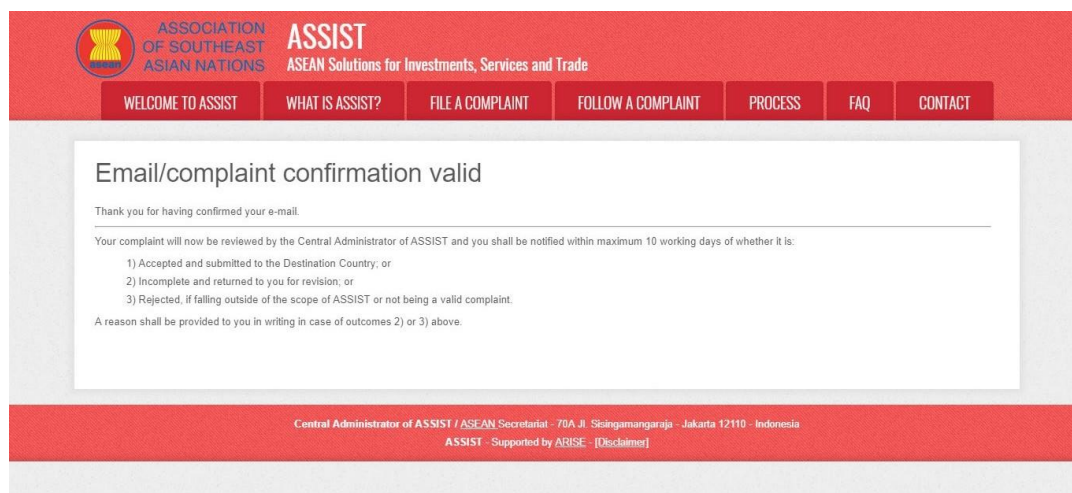
**Annex\_2-Simulated\_Law\_of\_AMS-Y2.pdf**  
47K

**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) คลิกไปที่ลิงก์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลล์และหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



**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 Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

- 1) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
- 2) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
- 3) ข้อร้องเรียนไม่ได้รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่  
**6**

ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ว่าอีเมลล์และข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลล์นี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่าน และผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปที่หาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณาภายใน 10 ทำการ



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

**[ASSIST]** Thanks for your email confirmation for the complaint #14620181017

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

Wed, Oct 17, 2018 at 1:09 PM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

**ASSIST**

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

Thanks for the confirmation of your complaint ID No. **14620181017**.

ASSIST will review your complaint and check its validity and that it has been lodged correctly. You will receive a response indicating whether the complaint is validly lodged, or requires revision, or whether it does not meet the criteria for consideration. 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: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) / **14620181017**  
You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.arsenadevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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](http://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 1552  
Position : Chief Executive Officer  
Email : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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 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](http://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

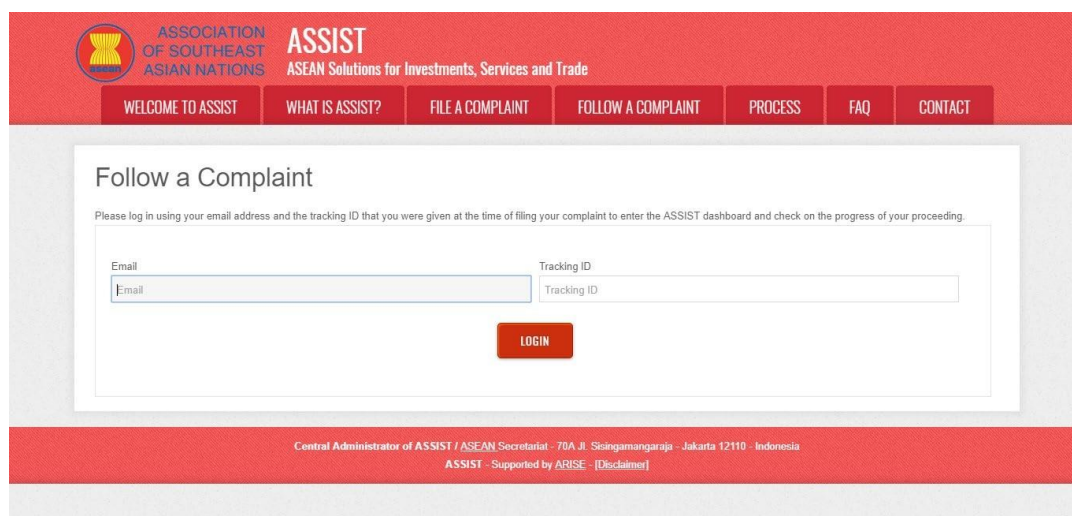
 **Annex\_1-Simulated\_Company\_Registration\_of\_Star\_88\_Co.,Ltd\_.pdf**  
50K

ตามที่ไ้ระบุไว้ในอีเมลข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

ขั้นที่  
7

## การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

- (a) ไปที่ลิงค์นี้: <http://assist.asean.org/user/login> หรือไปที่แท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพื่อดูว่าข้อร้องเรียนจะปรากฏขึ้น



**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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (b) กรอกรหัสอีเมลของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้ อีเมลล์ และรหัสติดตามของท่านคือ [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) และ **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. Selegamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:



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

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	<a href="#">Annex 1- Simulated Company Registration of Star 88 Co., Ltd. pdf</a>	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Service provider		
Description	<p>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-X into AMS-Y 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</p>		



Attachment

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.

[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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับเอาไว้  
ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำภายหลังจากที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน  
แบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

ขั้นที่  
8

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน (รับไว้  
พิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)

เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบูรณ์/ ไม่รับไว้  
พิจารณา ก็จะได้มีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้แจ้งกับผู้ร้องภายใน 10 วันทำการภายหลังจากที่ได้มีการยื่นแล้ว ผู้ประสานงานกลางจะได้รับ  
การแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังจากที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน ผู้  
ประสานงานกลางจะต้องมีมติว่าจะรับ เรียกให้แก้ไข (ไม่สมบูรณ์) หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วัน  
ทำการ

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง:



Central Administrator ASEC &lt;caatasec@gmail.com&gt;

**[ASSIST] Complaint #13320180921 reminder for CA**No Reply ASSIST <assist@asean.org>  
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Sat, Sep 22, 2018 at 5:00 AM

ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

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](mailto:assist.asean.org) [Disclaimer]


โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



ASEAN Enterprise &lt;aseanenterprise0@gmail.com&gt;

**[ASSIST] Your complaint #14620181017 is accepted by CA**No Reply ASSIST <assist@asean.org>  
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Wed, Oct 17, 2018 at 2:40 PM

 ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

ASSIST  
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

ในกรณีนี้ อีเมลล์ข้างต้นแสดงว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง อีเมลล์ยังได้แจ้งท่านด้วยว่าข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ Y (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ที่ซึ่งท่านประสบกับปัญหาทางการค้าและที่ข้อร้องเรียนของท่านพิพาทไปถึงเพื่อหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่าน แล้วจึงมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา หรือส่งกลับมายังท่านพร้อมเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางซึ่งเป็นหน่วยงาน (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ของรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน) ก็จะได้รับแจ้งเมื่อข้อร้องเรียนของท่านถูกยื่นเข้ามาในระบบ

หากท่านไม่ได้อีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการนับจากวันที่ยื่นข้อร้องเรียน) นั้นหมายความว่าผู้ประสานงานกลางดำเนินการล่าช้า โดยผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์ (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางให้ดำเนินการตามที่กำหนด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับอีเมลล์ตามข้างล่างนี้:

การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:

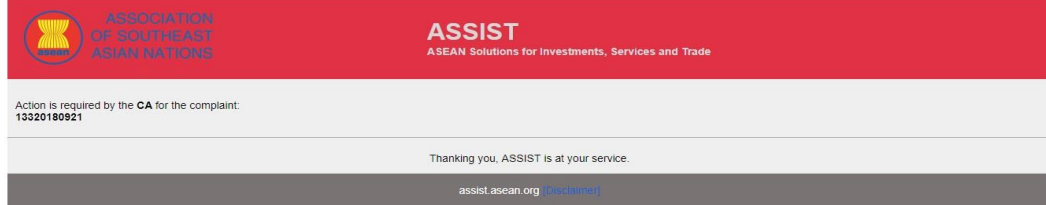


Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[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



ขั้นที่  
9

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบ  
มติจากผู้ประสานงานกลาง

หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ด้านล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่า ผู้ประสานงานการมีมติ "รับพิจารณา" ข้อร้องเรียนของท่าน

Tracking ID #14620181017 / AMS-Y

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.
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	
Last Name	Smith	Address	Better Living Street City W Country X
Phone	+905 524 1532	City	City W
Position	Chief Executive Officer	ZIP Code	1711
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)	Country	AMS-X

**COMPLAINT DESCRIPTION**

Country of Legal Registration AMS-X		Business Sector	
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Transport services
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 1- Simulated Company Registration of Star 88 Co., Ltd. pdf</a>	Destination Country	AMS-Y



Type of Business	Service provider
Description	<p>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.</p>
Attachment	<p><a href="#">Annex 2-Simulated Law of AMS-Y2.pdf</a>  <a href="#">Annex 3-Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-Maritime Transport Services.pdf</a></p>

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

คลิกไปที่สัญลักษณ์แว่นขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:

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.

ตามที่ได้แจ้งไว้ในขั้นที่ 8 เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงาน ข้อร้องเรียนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ที่ซึ่งประสบปัญหาทางการค้า หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนและมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษากับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง เมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางตอบกลับ ท่านจะได้รับอีเมลล์ในระบบ ASSIST แจ้งท่านว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาหรือไม่รับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y



ขั้นที่  
10

ได้รับอีเมลแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของรัฐ Y ในข้อร้องเรียนของท่านว่า  
จะรับพิจารณาหรือไม่รับพิจารณาโดยผู้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y

ภายใน 10 ทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานตอบกลับไปว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณา อีเมลล์ข้างล่างนี้  
จะแจ้งว่าข้อร้องเรียนของท่านจะรับพิจารณาหรือไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของ  
รัฐ Y

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะ  
ได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังจากที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อ  
ร้องเรียนไว้พิจารณา ตามที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับ หรือปฏิเสธไม่  
รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:



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

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อ  
ร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST




ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #14620181017 is accepted by DCP

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

Thu, Oct 18, 2018 at 12:07 PM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

Your complaint ID No. **14620181017** has been accepted by the Destination Country.

You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.arsenadevelopment.space/user/loginby> using your **e-mail / tracking ID**.

As your complaint has been accepted by the Destination Country, the ASSIST Focal Point of the Destination Country (DCP), in coordination with the competent national authorities (RAs), will now analyse your complaint in detail.

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**.

Complaints are usually addressed within 40 to 60 working days from the date of acceptance of the Complaint by the Destination Country.

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

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](http://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 : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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 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 [\[Download\]](#)

ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ดังปรากฏข้างต้น

หากท่านไม่ได้อีเมลล์จากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการ) นับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา นั้นหมายความว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางดำเนินการล่าช้า โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์ (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางให้ดำเนินการตามที่กำหนดโดยพลัน

**การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:**




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

เมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียน ก็จะดำเนินการส่งต่อไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อขอความเห็น และเมื่อหน่วยงานรับผิดชอบเสร็จสิ้นกระบวนการในส่วนของตนแล้ว หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางควรตรวจสอบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้นแล้วจึงส่งมาให้ผู้ประสานงานกลางภายในกรอบระยะเวลา 40 วันทำการ และเพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาดังกล่าว หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องกำหนดกรอบเวลาให้หน่วยงานรับผิดชอบแสวงหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหน้าที่ที่จะแจ้งผู้ประสานงานให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกี่ยวกับกรอบระยะเวลาระหว่างตนเองและหน่วยงานในประเทศ

ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายกรอบระยะเวลาเพิ่มขึ้นสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางร้องขอ ระบบจะแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา (โดยปกติจะประมาณ 10 วันทำการก่อนสิ้นสุดเวลาที่กำหนด) หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเลยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาก็กับผู้ประสานงานกลาง ระบบออนไลน์จะแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางให้ติดตามกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 40 + 20 วันทำการนับจากวันที่ท่านได้รับแจ้งว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียนของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST ระบุข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง





ขั้นที่  
11

ได้รับอีเมลล์แจ้งจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหจากรัฐ Y และผ่านการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลาง

ภายหลังที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (รัฐ Y) ได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหจากรัฐ Y และผ่านการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลาง

ผู้ประสานงานกลางจะ: (i) ตรวจสอบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหภายใต้บริบทของข้อร้องเรียน; (ii) บันทึกข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหและส่งไปให้ผู้ประกอบการอาเซียนทางอีเมลล์; และ (iii) ส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหไปยังหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางในรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน)

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST ซึ่งระบุการตอบกลับข้อร้องเรียนของท่านจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@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 PM

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, 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."

You can also check the status of your complaint online at <http://assist.arsenadevelopment.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:

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 100  
Phone : +905 524 1532  
Website : [www.star88.com](http://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 : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@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 2016 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.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

(b) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าแนวทางแก้ไขปัญหามีการเสนอ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลางก็จะปรากฏอยู่ในย่อหน้าแรกของหน้าจอแสดงผลของท่าน



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	<b>Solution</b>	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... <a href="#">View</a>
17/10/2018 14:40:40	<b>Accepted</b>	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... <a href="#">View</a>
17/10/2018 13:09:04	<b>Email Confirmed</b>	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
17/10/2018 12:49:41	<b>New</b>	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	aseanenterprise0@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	<a href="#">Annex 1: Simulated Company Registration of Star 88 Co., Ltd. pdf</a>	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Service provider		
Description	<p>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.</p>		
Attachment	<a href="#">Annex 2-Simulated Law of AMS-Y2.pdf</a> <a href="#">Annex 3-Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-Maritime Transport Services.pdf</a>		

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

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]



ข้างล่างนี้เป็นการตอบกลับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

“ในการหารือระหว่างหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานรับผิดชอบ รัฐ Y มีมติที่จะเลื่อนการบังคับใช้กฎระเบียบใหม่ที่กำหนดให้ผู้ส่งออกและผู้นำเข้าของสินค้าบางรายการ รวมทั้งแร่เหล็ก อลูมิเนียม ฝ้ายและยางซึ่งรับขึ้นโดยเรือบรรทุกของรัฐบาล Y (เช่น เรือบรรทุกเป็นของบริษัทขนส่งทางเรือซึ่งตั้งอยู่ในรัฐ Y) นี้ออกไปก่อน เนื่องจากมีข้อวิจารณ์และความไม่ยินยอมของผู้ส่งออกท้องถิ่นซึ่งกฎระเบียบใหม่นี้จะสร้างผลกระทบให้ปริมาณการส่งออกและรายได้ของรัฐ และจะเป็นการขัดขวางหรือไม่เป็นมิตรกับนักลงทุนต่างชาติ เนื่องจากผู้ซื้อจำนวนมากในสินค้าที่ถูกจำกัดนี้อยู่ในสถานะรอการบรรจุในข้อตกลงของสัญญาของตน

อย่างไรก็ตาม รัฐ Y ระบุว่าตนไม่ได้มีเจตนาให้กฎระเบียบดังกล่าวถูกมองว่าเป็นมาตรการที่กีดกันทางการค้ากับเรือบรรทุกของต่างประเทศ และเป็นการขัดต่อหลักการทางการค้าแต่อย่างใด รัฐ Y ขอเน้นย้ำว่ามาตรการนี้มุ่งหมายที่จะให้อุตสาหกรรมขนส่งของรัฐบาล Y มีศักยภาพในการขนส่งในประเทศมากยิ่งขึ้น เพราะมากกว่า 90% ของการขนส่งทั้งหมดในน่านน้ำของรัฐบาล Y นั้นเป็นการประกอบกิจการโดยเรือต่างประเทศ ดังอย่างกรณีของอุตสาหกรรมยางมากกว่า 90% ของการขนส่งเพื่อการส่งออกดำเนินการโดยเรือต่างประเทศ ทั้งนี้ ศักยภาพการขนส่งในประเทศเมื่อปี ค.ศ. 2017 ประเมินเอาไว้อยู่ที่ 50 ล้านตัน ในขณะที่เรือต่างประเทศขนส่งอยู่ที่ 800 ล้านตันในปีเดียวกัน ซึ่งมีปริมาณที่ห่างกันอย่างมาก

รัฐ Y เสริมว่าเป้าหมายสำคัญของกฎระเบียบนี้คือบริษัทที่ให้บริการรับขนในประเทศเริ่มที่จะได้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญจากการเพิ่มจำนวนการค่าน่านน้ำของรัฐบาล Y โดยในปัจจุบัน สัญญาและปริมาณการค้าทางทะเลส่วนมากถูกรอบงำโดยบริษัทรับขนต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รัฐ Y เห็นพ้องว่ามาตรการบังคับใช้กฎหมายควรที่จะค่อยเป็นค่อยไป มากกว่าที่จะให้ยาแรงที่มีผลทันทีกับบริษัทรับขนต่างประเทศ ดังนั้น มติในการบังคับใช้กฎหมายนี้จึงเลื่อนออกไปก่อนอย่างไม่กำหนด (แต่ไม่ใช่เพื่อการเพิกถอน)”

(c) ในตอนท้ายของอีเมลจากระบบ ASSIST ใน 11 (a) ข้างต้น ท่านจะต้องระบุว่าท่านพอใจหรือไม่กับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานี้ ท่านสามารถที่จะเลือก ‘พอใจ’ หรือ ‘ไม่พอใจ’ ในช่องที่กำหนด

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


ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนเลือก ‘พอใจ’

ขั้นที่  
12

ให้ความเห็นของท่านกับแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอโดยรัฐ Y ในแบบสอบถามความพึงพอใจ และได้รับอีเมลให้รับทราบจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านเลือก ‘พอใจ/ไม่พอใจ’ ในขั้นตอนที่ 11 (c) ข้างต้น เพจจะพาท่านไปยังหน้าข้างล่างนี้เพื่อขอให้ท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และให้ความเห็น โดยเฉพาะหากท่านไม่พอใจในแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอ





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

### 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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (a) กรอกข้อความลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนพึงพอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอของระบบ ASSIST จึงได้ระบุไว้เช่นนั้น



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

### 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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (b) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่ 1 หรือ 2 ฉบับ (หากท่านกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ) จากระบบ ASSIST ซึ่งรับทราบการรับมติที่เสนอโดยรัฐ Y สำนัคดีดังกล่าวจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วยเช่นกัน

## อีเมลล์รับทราบฉบับแรกจากระบบ ASSIST



ASEAN Enterprise &lt;aseanenterprise0@gmail.com&gt;

[ASSIST][#14620181017] Thank you for answer

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

Thu, Oct 18, 2018 at 4:39 PM

ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

With reference to your complaint ID No. 14620181017, your feedback on whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the proposed solution is: "Yes"

ASSIST acknowledges receipt of your response to the proposed solution.

assist.asean.org

## อีเมลล์รับทราบฉบับที่สองจากระบบ ASSIST

หากท่านได้ให้ความเห็นลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ท่านจะได้รับอีเมลล์ฉบับที่สองข้างล่างนี้ เพื่อรับทราบการตอบของท่านต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหที่ส่งจากระบบ ASSIST ไปยังท่าน หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง



ASEAN Enterprise &lt;aseanenterprise0@gmail.com&gt;

[ASSIST][#14620181017] Thank you for answer

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

Thu, Oct 18, 2018 at 4:52 PM

ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

With reference to your complaint ID No. 14620181017, your feedback on whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the proposed solution is: "Yes"

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 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-Y 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-X) main concern. Thus, we would like to seek the Government of AMS-Y's consideration to amend the law accordingly before it decides to actually implement it.

ASSIST acknowledges receipt of your response to the proposed solution.

assist.asean.org

- (c) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ ณ ขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลขั้นสุดท้ายปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าท่านพึงพอใจกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหายภายใต้ระบบ ASSIST





### 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

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 12:38:29	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	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	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	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)		

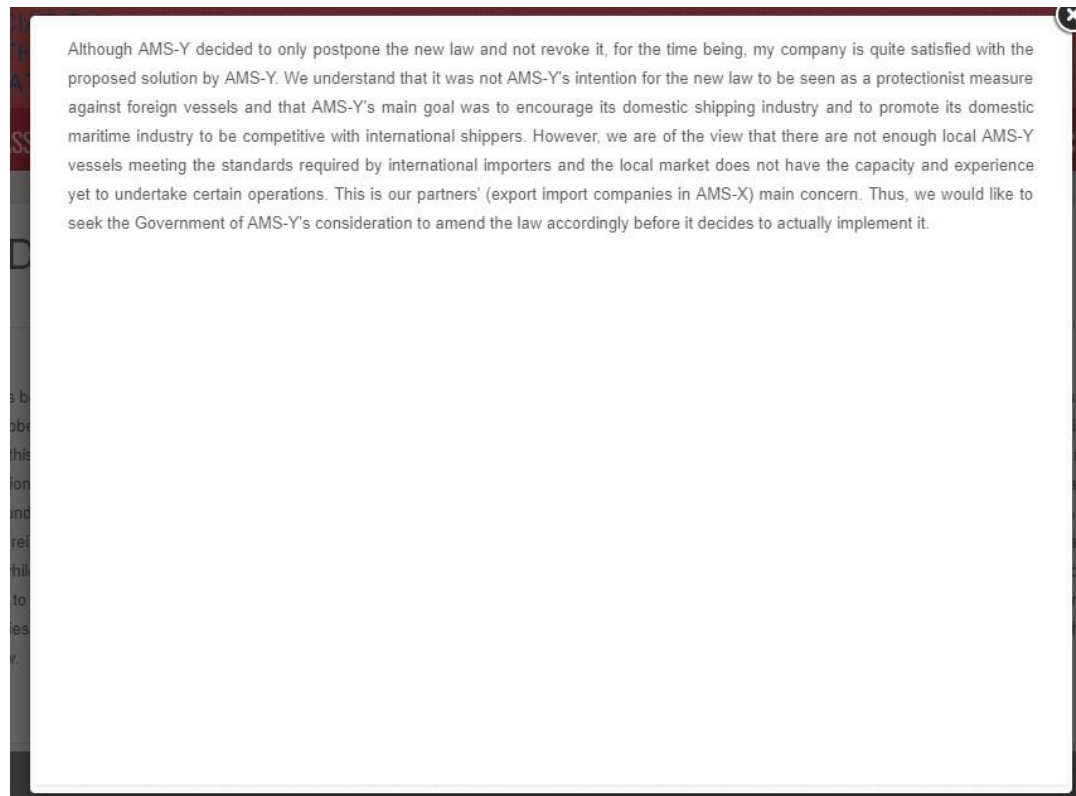
#### COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Transport services
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 1: Simulated Company Registration of Star 88 Co. Ltd. pdf</a>		
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-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-X into AMS-Y 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	<a href="#">Annex 2-Simulated Law of AMS-Y2.pdf</a> <a href="#">Annex 3-Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-Maritime Transport Services.pdf</a>		





- (d) หากท่านประสงค์จะตรวจสอบความเห็นที่ได้ให้ไว้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'เว้นขยาย' หน้าจอข้างล่างนี้ก็จะปรากฏ



กรณีที่ได้มีการแจ้งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาแก่ผู้ประกอบการอาเซียน และข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นที่น่าพอใจของผู้ประกอบการอาเซียน ให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางส่งต่อการแจ้งนี้ไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อรับรองว่าจะได้มีการดำเนินการทางปกครองใดๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาลงเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนได้มีการรับไว้พิจารณาและได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง อันเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการอาเซียนแล้ว

พึงทราบว่าระยะเวลาแก้ไขปัญหาคำข่มขู่พรมแดนภายใต้ระบบ ASSIST จะใช้เวลาไม่เกิน 40 วันทำการ หรือ 2 เดือนปฏิทิน (วันแต่จะได้รับการขยายระยะเวลาออกไปสูงสุดไม่เกิน 20 ทำการ) นับจากวันที่ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (เช่น รัฐสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทไปถึง)



ASSIST

## ขั้นตอนการคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 5

(การบริการ)

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียน (บริษัท สำนักงานใหญ่ของบริษัทสาขา) และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางแต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาในภายหลังโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา: กรณีนี้เป็นกรณีสมมติถูกสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนรูปแบบที่ 3 (สถานประกอบการเชิงพาณิชย์) ของการบริการ ซึ่งได้นิยามเอาไว้ในกรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ หรือ AFAS และความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ (GATS) ซึ่งใช้บังคับโดยอนุโลมในการตอบสนองความต้องการด้านการบริการจากประเทศหนึ่งผ่านสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ในอีกประเทศหนึ่ง ในกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ กรณีเชิงพาณิชย์ทั้งหมดที่มีการเคลื่อนย้ายพรมแดนด้านบริการ กรณีนี้เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เพราะได้มีการยื่นอย่างถูกต้องโดยผู้ประกอบการอาเซียนซึ่งเป็นบริษัทสำนักงานใหญ่ในรัฐสมาชิกอาเซียนอื่น และมีสำนักงานสาขาที่ตั้งอยู่ในรัฐสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทไปถึงซึ่งที่จริงแล้วสำนักงานสาขาเป็นหนึ่งในปัญหาหรือข้อร้องเรียน แต่ถูกปฏิเสธไม่รับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ประเทศปลายทางเพราะว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางพบว่าข้อกล่าวหาของผู้ประกอบการไม่มีมูลเนื่องจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอาเซียนที่เกี่ยวข้องแล้ว

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเพิกถอนใบอนุญาตบริษัทสาขาและการแก้ไขพระราชบัญญัติธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศปลายทาง ซึ่งผู้ประกอบการอาเซียนอ้างว่ามีการเลือกปฏิบัติต่อนักลงทุนชาวต่างชาติและเป็นการขัดโดยขัดแย้งในตารางข้อผูกพันการค้าบริการของประเทศปลายทางภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่ประเทศปลายทางประสงค์ที่จะผูกพันโดยยอมให้สถานประกอบการของบริษัทต่างชาติ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การมีสิทธิทางกฎหมายของผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งจดทะเบียนตามกฎหมายของรัฐสมาชิกอาเซียนอื่นเพื่อให้บริการผ่านสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้จะต้องไม่เป็นการสร้างข้อจำกัดในการเข้าถึงตลาดและได้รับการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ

### รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

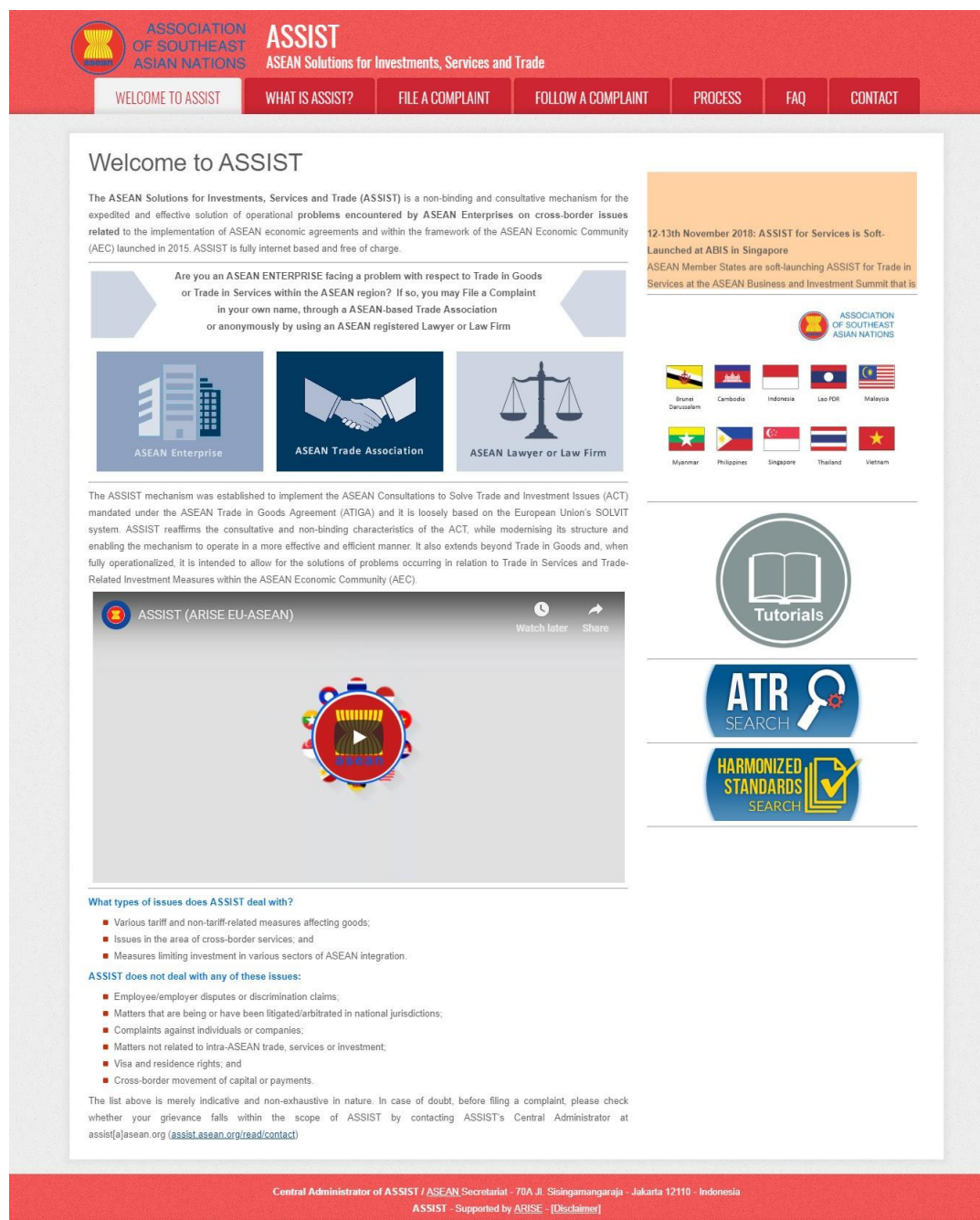
- ผู้ร้อง = ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)
- เลขที่การอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)
- หน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานรับผิดชอบ (RAs)

ขั้นที่  
1

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (<http://ASSIST.ASeAn.orG>)

หากท่านรู้สึกว่าการณ์ของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: <http://assist.asean.org>.

ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



The screenshot shows the ASSIST website homepage. 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, the main content area is titled 'Welcome to ASSIST'. It includes a paragraph explaining the ASSIST mechanism and a list of ASEAN member states. There are also icons for 'ASEAN Enterprise', 'ASEAN Trade Association', and 'ASEAN Lawyer or Law Firm'. A video player is embedded in the center, showing a video titled 'ASSIST (ARISE EU-ASEAN)'. To the right, there are links to 'Tutorials', 'ATR SEARCH', and 'HARMONIZED STANDARDS SEARCH'. At the bottom, there is a footer with contact information for the Central Administrator of 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 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](mailto:assist@asean.org) ([assist.asean.org/read/contact](http://assist.asean.org/read/contact))

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





### 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. Sisjogamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการอาเซียน' หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



### 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

\* 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

300 characters remaining (300 maximum)

City

ZIP Code

Country

---

COMPLAINT DESCRIPTION

\* Country of Legal Registration

1

---

\* Registration Number

1

\* Company Registration Proof

1

Choose File No file chosen

\* Type of Business

1

---

\* Business Sector

1

Goods

- Services Sector Description

1

\* Type of Problem Encountered

1

1 Tariff-related measures

\* Destination Country

1

---

\* Description

1

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

1


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


[Privacy](#) - [Terms](#)

SUBMIT YOUR COMPLAINT

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

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


โปรดกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มข้างล่างเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย \* นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม ⓘ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง

ในส่วนช่อง 'รายละเอียด' จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องารายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่า จะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ขั้นที่  
3

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น



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

\* Company Size

\* Phone

Website

\* Address   
City U  
Country X

250 characters remaining (300 maximum)

City  ZIP Code

\* Country

### CONTACT PERSON

\* Gender ☒ Mr ☐ Mrs ☐ Ms

\* First Name  \* Last Name

\* Phone

\* Position

\* Email

Address   
City U  
Country X

258 characters remaining (300 maximum)

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

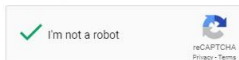
\* Description

2581 characters remaining (5000 maximum)

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.



SUBMIT YOUR COMPLAINT

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

ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียนของผู้ประกอบการอาเซียน:

"เราเป็นบริษัทโทรคมนาคมที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X ชื่อว่า บริษัท AirTel Holdings, Inc. โดยมีบริษัทสาขา ชื่อว่า บริษัท AirTel Co., Ltd., ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐ Y ทุนจำนวน 80% ของบริษัทสาขาทั้งหมดถือครองโดยผู้ถือหุ้นในรัฐ X แต่ตำแหน่งบริหารระดับสูงของบริษัทควบคุมโดยพลเรือนในรัฐ Y ใบอนุญาตการประกอบธุรกิจของบริษัท AirTel Co., Ltd., ถูกเพิกถอนโดยหน่วยงานโทรคมนาคมแห่งชาติของรัฐ Y เมื่อเดือนกันยายน ค.ศ. 2018 ด้วยเหตุที่ว่าใบอนุญาตโทรคมนาคมซึ่งถือครองโดยบริษัท AirTel Co., Ltd., ไม่ชอบด้วยกฎหมายอีกต่อไป ในความเป็นจริง เมื่อเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2018 รัฐ Y ได้



มีการปรับแก้พระราชบัญญัติธุรกิจโทรคมนาคม ฉบับที่ 1500 ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการต่างชาติไม่สามารถขอใบอนุญาตประเภท B และ C ได้อีกต่อไป

ใบอนุญาตประเภท B นั้นสำหรับผู้ประกอบการที่มีหรือไม่เครือข่ายของตนเอง แต่จัดหาบริการที่เจาะกลุ่มตลาดหรือกลุ่มสาธารณะต่าง ๆ ในขณะที่ ใบอนุญาตประเภท C นั้นสำหรับผู้ประกอบการที่มีเครือข่ายซึ่งให้บริการแก่สาธารณะเป็นการทั่วไปหรือบริการที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างเกี่ยวกับการแข่งขันที่เป็นธรรม ประโยชน์สาธารณะ หรือกำหนดให้มีความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นพิเศษ ผู้ที่จะขอใบอนุญาตประเภท B และ C ได้จะต้องเป็นบริษัทที่มีพลเรือนในรัฐ Y ถือหุ้นอย่างน้อย 51% และมีสัดส่วนตำแหน่งอยู่ในระดับการบริหารอย่างน้อย 3 ใน 4 ตลอดจนบุคคลที่มีอำนาจในการลงนามเพื่อผูกพันเป็นผู้แทนของบริษัทจะต้องเป็นพลเรือนในรัฐ Y เท่านั้น เราเห็นว่าบริษัท AirTel Co., Ltd., ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมเพราะได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่รัฐบาลกำหนดเมื่อครั้งที่บริษัทได้ยื่นขอใบอนุญาต และรัฐ Y ก็ไม่ได้แจ้งให้ทราบถึงการปรับแก้พระราชบัญญัตินี้ นอกจากนี้ บริษัท AirTel Co., Ltd., ยังได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดสำหรับบริษัทต่างชาติ พร้อมด้วยผู้ถือหุ้นต่างชาติซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวจากกระทรวงพาณิชย์

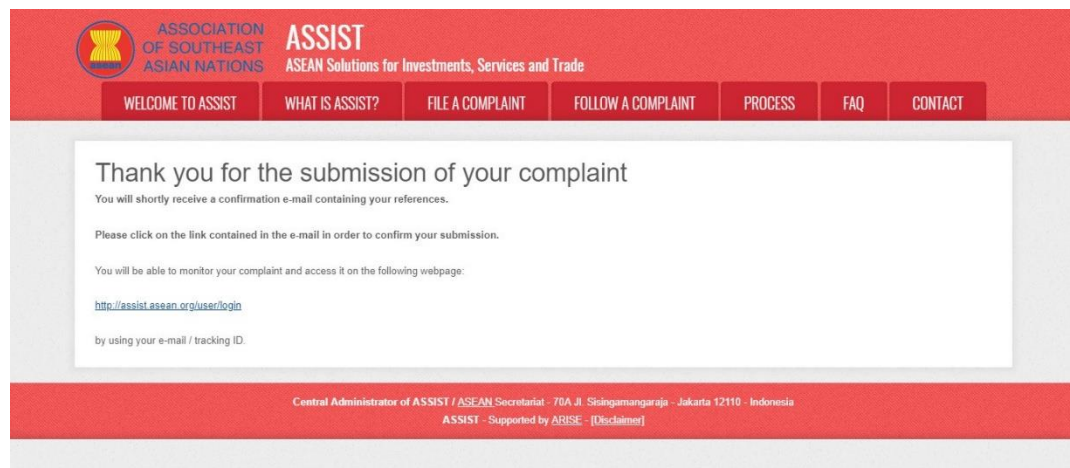
การเพิกถอนใบอนุญาตของบริษัท AirTel Co., Ltd., และการปรับแก้ระเบียบการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจทำให้หุ้นของบริษัท AirTel Holdings, Inc., ร่วงลงมา 5.67% ในรัฐ X เพราะรัฐ Y เป็นตลาดโครงข่ายที่ใหญ่ที่สุดเป็นอันดับสองของโลก เราเชื่อว่าการเพิกถอนใบอนุญาตนี้เป็นการเลือกปฏิบัติกับนักลงทุนชาวต่างชาติในภาคโทรคมนาคม และเป็นการละเมิดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีของรัฐ Y มีภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ 'ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน' ขั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่  
**4**

การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านได้ยื่นข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST แล้ว หน้าข้างล่างนี้จะปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งท่านว่าอีเมลยืนยันการส่งข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังอีเมลของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน



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

**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.aasean.org/user/login>

by using your e-mail / tracking ID.

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

การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าท่านควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST



ขั้นที่  
5

ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลล์ของท่าน

- (a) ไปที่อีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST เพื่อขอให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดคัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลล์ที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลล์นี้ ในกรณีนี้ หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านคือ 17720181101

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลล์ที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@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.

[http://assist.asean.org/user/confirm\\_email](http://assist.asean.org/user/confirm_email)

[http://assist.asean.org/development/space/user/confirm\\_email?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=17720181101&code=1axif9eg5vrt3](http://assist.asean.org/development/space/user/confirm_email?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=17720181101&code=1axif9eg5vrt3)

<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseatenterprise0@gmail.com / 17720181101

<http://assist.asean.org/development/space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseatenterprise0@gmail.com / 17720181101

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : AirTel Holdings, Inc. (type Enterprise)

Company size : 200+  
Phone : +261 7262991  
Website : [www.airtel.com](http://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 815925399  
Position : President  
Email : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto: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).

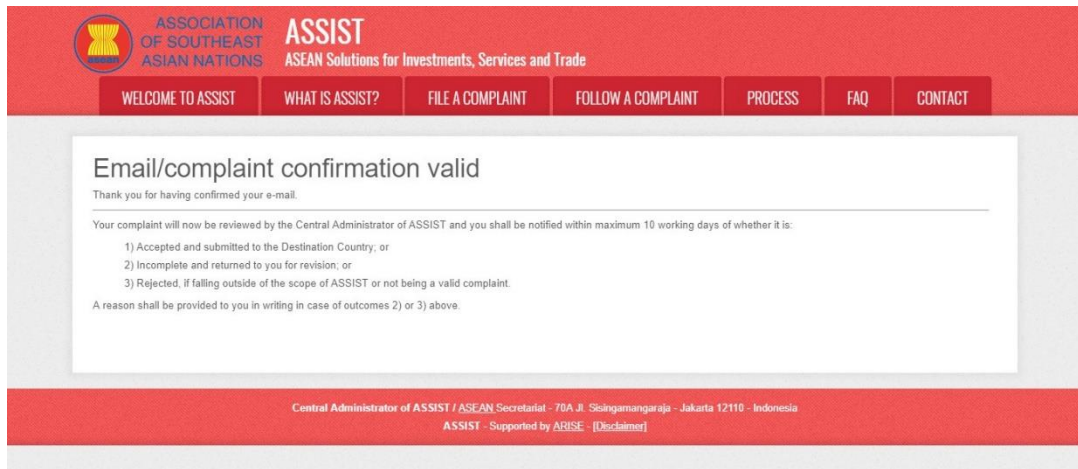
Thanking you, ASSIST is at your service.

[assist.asean.org](mailto: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) คลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลล์และหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



**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 JI. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

- 4) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
- 5) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
- 6) ข้อร้องเรียนไม่ได้รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลของท่าน

ขั้นที่

6

ได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST ว่าอีเมลและข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

ไปที่อีเมลของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลนี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่าน และผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปที่หาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณาภายใน 10 ทำการ

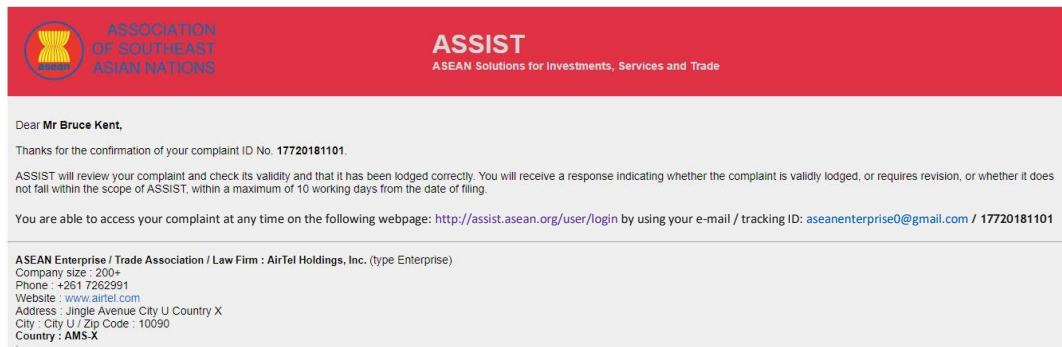


ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks for your email confirmation for the complaint #17720181101

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

Thu, Nov 1, 2018 at 4:07 PM



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

Dear Mr Bruce Kent,

Thanks for the confirmation of your complaint ID No. 17720181101.

ASSIST will review your complaint and check its validity and that it has been lodged correctly. You will receive a response indicating whether the complaint is validly lodged, or requires revision, or whether it does not fall within the scope of ASSIST, within a maximum of 10 working days from the date of filing.

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: [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) / 17720181101

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : AirTel Holdings, Inc. (type Enterprise)  
Company size : 200+  
Phone : +261 7262991  
Website : [www.airtel.com](http://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 8159253399  
Position : President  
Email : [aseanenterprise0@gmail.com](mailto: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](http://assist.asean.org)

#### 4 attachments

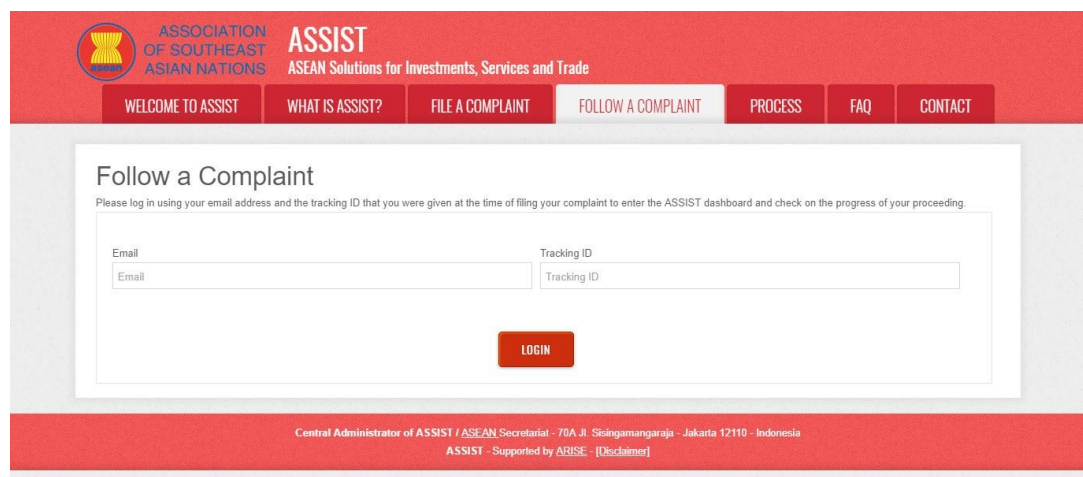
-  Annex\_2-Simulated\_AMS-Y\_Schedule\_of\_Specific\_Commitments-AFAS\_9\_Consolidated\_Schedule1.pdf  
91K
-  Annex\_3-Simulated\_Law\_of\_AMS-Y1.pdf  
47K
-  Annex\_4-Simulated\_Amendment\_Law\_of\_AMS-Y1.pdf  
47K
-  Annex\_1-Simulated\_Company\_Registration\_of\_AirTel\_Holdings\_Inc1.pdf  
49K

ตามที่ไ้ระบบไว้ในอีเมลล์ข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

ขั้นที่  
7

## การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

- (a) ไปที่ลิงค์นี้: <http://assist.asean.org/user/login> หรือไปที่แท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพื่อดูว่าข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏขึ้น



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 - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

- (a) กรอกอีเมลล์ของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้ อีเมลล์และรหัสติดตามของท่านคือ [aseanenterprise0@gmail.com](mailto:aseanenterprise0@gmail.com) และ 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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia

ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:



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	<a href="#">Annex 1: Simulated Company Registration of AirTel Holdings, Inc1.pdf</a>		
Type of Business	Service provider		
Description	<p>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</p>		

Attachment

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).

[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. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia  
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะด้ระบุเอาไว้ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำวันหลังจากที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนแบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

ขั้นที่  
**8**

**ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน (รับไว้พิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)**

เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบูรณ์/ ไม่รับไว้พิจารณา ก็จะได้มีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้แจ้งกับผู้ร้องภายใน 10 วันทำการภายหลังจากที่ได้มีการยื่นแล้ว ผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังจากที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน ผู้ประสานงานกลางจะต้องมีมติว่าจะรับ เรียกให้แก้ไข (ไม่สมบูรณ์) หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ

**การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง:**



Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

**[ASSIST] Complaint #15020181026 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



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

**ASSIST**

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the CA for the complaint:  
15020181026

Thanking you, ASSIST is at your service.

[assist.asean.org](http://assist.asean.org) [Disclaimer]

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะด้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

**[ASSIST] Your complaint #17720181101 is accepted by CA**

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

Thu, Nov 1, 2018 at 10:37 PM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

**ASSIST**

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Bruce Kent,

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.

You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.arsenadevelopment.space/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 : AirTel Holdings, Inc.** (type Enterprise)  
 Company size : 200+  
 Phone : +261 7262991  
 Website : [www.airtel.com](http://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](mailto: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 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 highest 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](http://assist.asean.org)

ในกรณีนี้ อีเมลล์ข้างต้นแสดงว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง อีเมลล์ยังได้แจ้งท่านด้วยว่าข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ Y (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ที่ซึ่งท่านประสบกับปัญหาทางการค้าและที่ข้อร้องเรียนของท่านพิพาทไปถึงเพื่อหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่าน แล้วจึงมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา หรือส่งกลับมายังท่านพร้อมเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษาร่วมกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางซึ่งเป็นหน่วยงาน (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ของรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน) ก็จะได้รับแจ้งเมื่อข้อร้องเรียนของท่านถูกยื่นเข้ามาในระบบ

หากท่านไม่ได้อีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการนับจากวันที่ยื่นข้อร้องเรียน) นั้นหมายความว่าผู้ประสานงานกลางดำเนินการล่าช้า โดยผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์ (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางให้ดำเนินการตามที่กำหนด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับอีเมลล์ตามข้างล่างนี้:

**การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:**



Central Administrator ASEC <[caatasec@gmail.com](mailto:caatasec@gmail.com)>

**[ASSIST] Complaint #13320180921 reminder for CA**

No Reply ASSIST <[assist@asean.org](mailto:assist@asean.org)>  
 Reply-To: [assist@asean.org](mailto:assist@asean.org) <[assist@asean.org](mailto:assist@asean.org)>

Sun, Sep 23, 2018 at 5:00 AM



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

**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/DocJama1](http://assist.asean.org/DocJama1)




ขั้นที่  
9

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามเพื่อ  
ตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ  
ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ด้านล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่า  
ผู้ประสานงานการมีมติ "รับพิจารณา" ขอร้องเรียนของท่าน



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 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 16:07:27	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

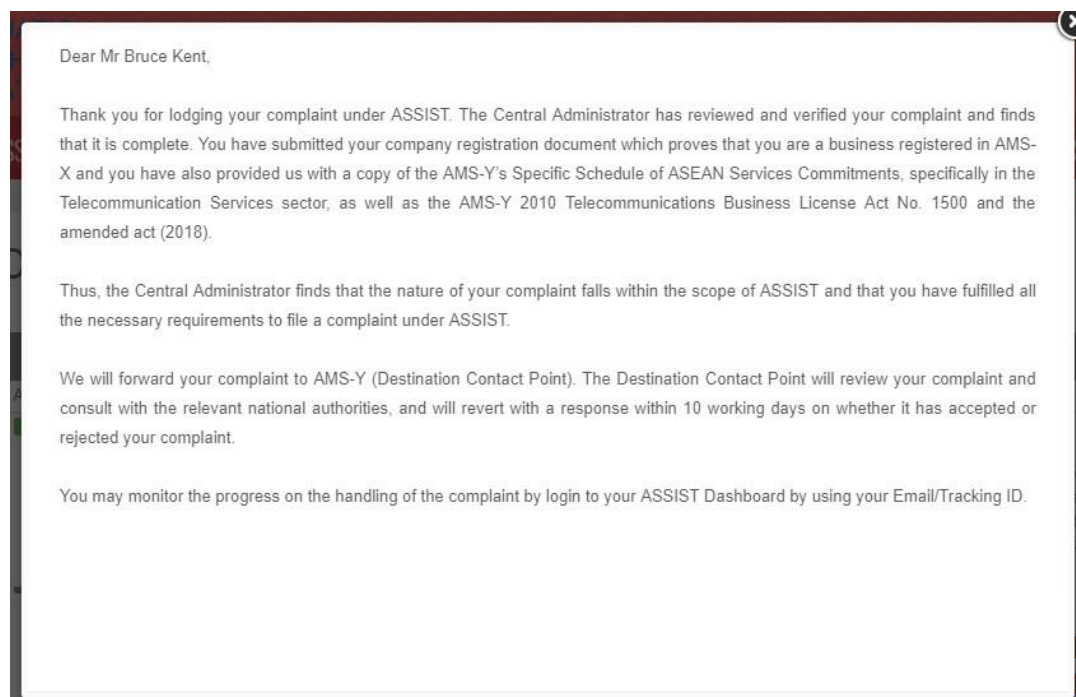
First Name	Bruce	Address	Jingle Avenue City U Country X
Last Name	Kent	City	City U
Phone	+261 8159255399	ZIP Code	10090
Position	President	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem	Services / Communication Services
Company Registration Proof	<a href="#">Annex 1: Simulated Company Registration of AirTel Holdings Inc1.pdf</a>		
Type of Business	Service provider		
Description	<p>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).</p>		
Attachment	<a href="#">Annex 2-Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-AFAS_9 Consolidated Schedule1.pdf</a> <a href="#">Annex 3-Simulated Law of AMS-Y1.pdf</a> <a href="#">Annex 4-Simulated Amendment Law of AMS-Y1.pdf</a>		

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

คลิกไปที่สัญลักษณ์แว่นขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:



ตามที่ได้แจ้งไว้ในขั้นที่ 8 เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงาน ข้อร้องเรียนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ที่ซึ่งประสบปัญหาทางการค้า หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนและมีความเห็นว่ารับหรือไม่รับไว้พิจารณา ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง เมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางตอบกลับ ท่านจะได้รับอีเมลล์ในระบบ ASSIST แจ้งท่านว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาหรือไม่รับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y

ขั้นที่  
**10**

ได้รับอีเมลล์แจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของรัฐ Y ในข้อร้องเรียนของท่านว่า จะรับพิจารณาหรือไม่รับพิจารณาโดยผู้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y

- (a) ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST จะได้รับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่าน ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนของท่านถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #17720181101 complaint

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

Fri, Nov 2, 2018 at 12:05 A



ASSOCIATION  
OF SOUTHEAST  
ASIAN NATIONS

**ASSIST**

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Bruce Kent,



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 Applicant'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](http://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](mailto: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

กระบวนการนี้จะแตกต่างเล็กน้อยกับกรณีข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ภายใน 10 วันทำการหลังจากที่ได้รับแจ้งจากผู้ประสานงานกลางว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณา โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y และหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะประสานกับหน่วยงานในประเทศที่มีอำนาจรับผิดชอบหรือหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อวิเคราะห์รายละเอียดข้อร้องเรียนของท่าน

เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบทบทวนข้อเสนอนี้และแนวทางแก้ไขปัญหามาถึงผู้ประสานงานกลางภายใน 40 วันทำการนับจากวันที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และเพื่อให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลา หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจึงควรต้องกำหนดระยะเวลาเพื่อแสวงหาทางออกแก่หน่วยงานรับผิดชอบ ทั้งนี้ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหน้าที่แจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับการกรอบระยะเวลา ระหว่างตนและหน่วยงานในประเทศ

ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายกรอบระยะเวลาเพิ่มขึ้นสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางร้องขอ ระบบจะแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา (โดยปกติจะประมาณ 10 วันทำการก่อนสิ้นระยะเวลาที่กำหนด) หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเลยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งข้อเสนอนี้และแนวทางแก้ไขปัญหามาถึงผู้ประสานงานกลาง ระบบออนไลน์จะแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางให้ติดตามกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลเป็นครั้งที่ 2 จากระบบ ว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ได้แจ้งข้อเสนอนี้และแนวทางแก้ไขปัญหามาถึงผู้ประสานงานที่ได้รับไว้พิจารณาแล้ว

อย่างไรก็ตาม ในกรณีเช่นนี้ เมื่อข้อร้องเรียนถูก "ปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณา" โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ท่านอาจจะไม่ได้รับอีเมลจากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลา 10 วันทำการ การปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะถูกส่งไปยังผู้ประสานงานกลางผ่านระบบ ASSIST ภายใน 10 วันทำการ ผู้ประสานงานกลางจะตรวจสอบภาษาและความเพียงพอของข้อมูลภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับอีเมลปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หากผู้ประสานงานกลางยอมรับในการปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธหลังจากที่ได้มีการตรวจสอบและยอมรับแล้ว ก็จะส่งมตินั้นไปยังอีเมลของท่าน ดังเช่นที่ปรากฏข้างต้น หากผู้ประสานงานกลางไม่พอใจในการปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนั้น ระบบ ASSIST จะยอมให้ผู้ประสานงานกลางเรียกหน่วยงานประสาน

ในประเทศปลายทางยืนยันการปฏิเสธนั้นก็ได้ อย่างไรก็ตาม การกระทำเช่นนั้นไม่มีผลผูกพันต่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ตอบกลับภายใน 5 วันทำการ ระบบออนไลน์จะส่งต่อการปฏิเสธนั้นไปยังผู้ร้องโดยอัตโนมัติ

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลจากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังจากที่ได้มีการรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง ตามที่ได้ระบุไว้ข้างต้น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับหรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

**การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 1 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:**

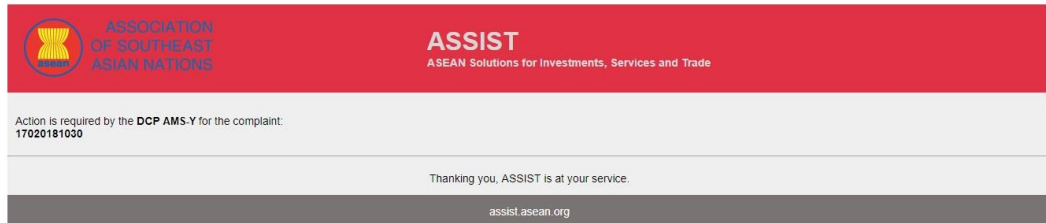


AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

**[ASSIST] Complaint #17020181030 reminder for DCP**

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

Wed, Oct 31, 2018 at 6:00 AM



หากท่านไม่ได้อีเมลจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการ) นับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา นั้นหมายความว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางดำเนินการล่าช้า โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล (ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังจากที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางให้ดำเนินการตามที่กำหนดโดยพลัน

**การแจ้งเตือนทางอีเมลครั้งที่ 2 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:**

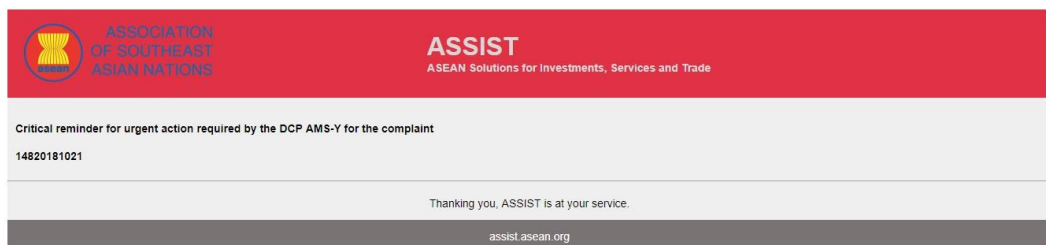


AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>


**[ASSIST] Critical DCP reminder for the #14820181021 complaint**

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

Wed, Oct 24, 2018 at 5:00 AM



- (b) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ด้านล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าแนวทางแก้ไขปัญหานั้นได้รับการเสนอ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา/การตอบกลับจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในระบบ ASSIST ซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลางก็จะปรากฏอยู่ในย่อหน้าแรกของหน้าจอแสดงผลของท่าน



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

Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 00:05:11	<b>Solution</b>	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	<b>Accepted</b>	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	<b>Email Confirmed</b>	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
01/11/2018 16:01:39	<b>New</b>	ASEAN-based Enterprise	

### 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	<a href="#">Annex 1: Simulated Company Registration of AirTel Holdings_Incl1.pdf</a>	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. 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).		
Attachment	<a href="#">Annex 2-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-AFAS_9_Consolidated_Schedule1.pdf</a> <a href="#">Annex 3-Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf</a> <a href="#">Annex 4-Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf</a>		

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

ASSIST - Supported by ABISE - [Disclaimer]

ข้างล่างนี้เป็นการตอบกลับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

“รัฐ Y มีมูลฐานที่เพียงพอว่ารัฐ Y ได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอาเซียนที่เกี่ยวข้องแล้ว และข้อร้องเรียนนั้นไม่มีมูล โดยโต้แย้งว่า แม้ว่าจะมีตารางข้อมูลการค่าบริการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ แต่ รัฐ Y ก็ไม่เคยสร้างข้อจำกัดใดๆ ให้กับความเป็นเจ้าของของต่างชาติแต่อย่างใด ดังที่ระบุไว้ใน



ข้อผูกพันทั่วไปว่าเนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงของตลาด สถานประกอบการเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการชาวต่างชาติ อาจจะทำในรูปของกิจการร่วมค้า และ/หรือสำนักงานตัวแทนก็ได้ แต่จะต้องเข้าเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (i) คู่ค้าต่างชาติจะต้องไม่ ถือหุ้นของบริษัทเกินกว่า 49% และ (ii) มีสัดส่วนตำแหน่งอยู่ในระดับการบริหารอย่างน้อย 3 ใน 4 ตลอดจนบุคคลที่มีอำนาจ ในการลงนามเพื่อผูกพันเป็นผู้แทนของบริษัทจะต้องเป็นพลเรือนในรัฐ Y เท่านั้น ดังนั้น การปรับแก้พระราชบัญญัติ โบนัสธุรกิจโทรคมนาคม ฉบับที่ 1500 จึงไม่เป็นการขัดต่อตารางข้อผูกพันการค้าบริการของรัฐ Y

ในประเด็นที่ผู้ประกอบการอาเซียนอ้างว่าไม่ได้รับการแจ้งจากรัฐ Y เกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายนั้น รัฐ Y ขอเรียนให้ทราบ ว่ารัฐบาลของรัฐ Y ได้ประกาศการแก้ไขกฎหมายผ่านทางเว็บไซต์ทางการของรัฐบาลและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นภายหลังจากที่ได้ มีการอนุมัติแล้วเมื่อวันที่ 1 กันยายน ค.ศ. 2018 แล้ว

(c) ในตอนท้ายของอีเมลจากระบบ ASSIST ใน 10 (a) ข้างต้น ท่านจะต้องระบุว่าท่านพอใจหรือไม่กับมติของหน่วยงาน ประสานในประเทศปลายทาง และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานี้ ท่านสามารถที่จะเลือก 'พอใจ' หรือ 'ไม่พอใจ' ในช่องที่กำหนด

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:

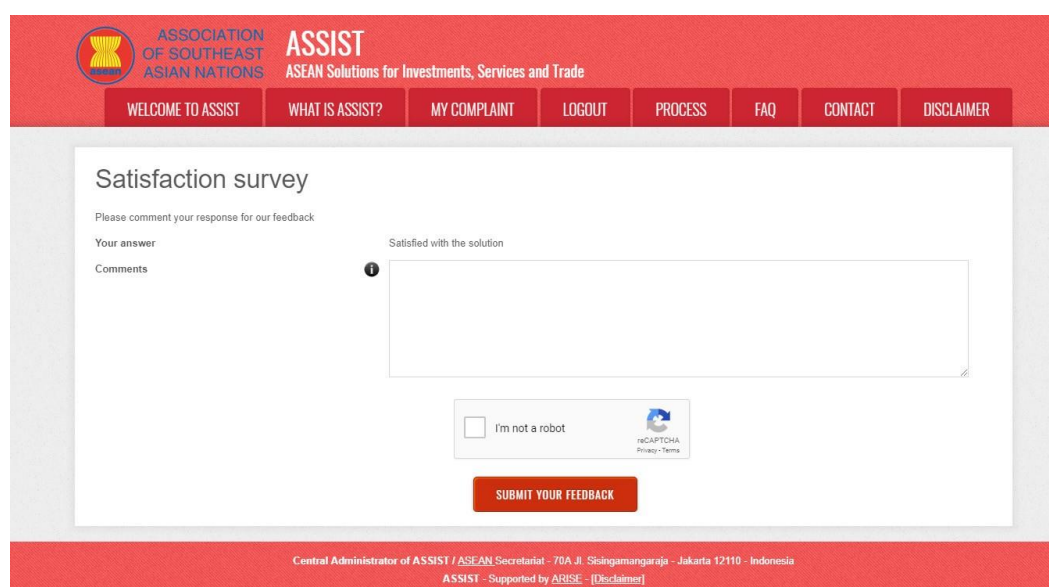
☒ Yes / ☐ No

ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนเลือก 'พอใจ'

ขั้นที่  
**11**

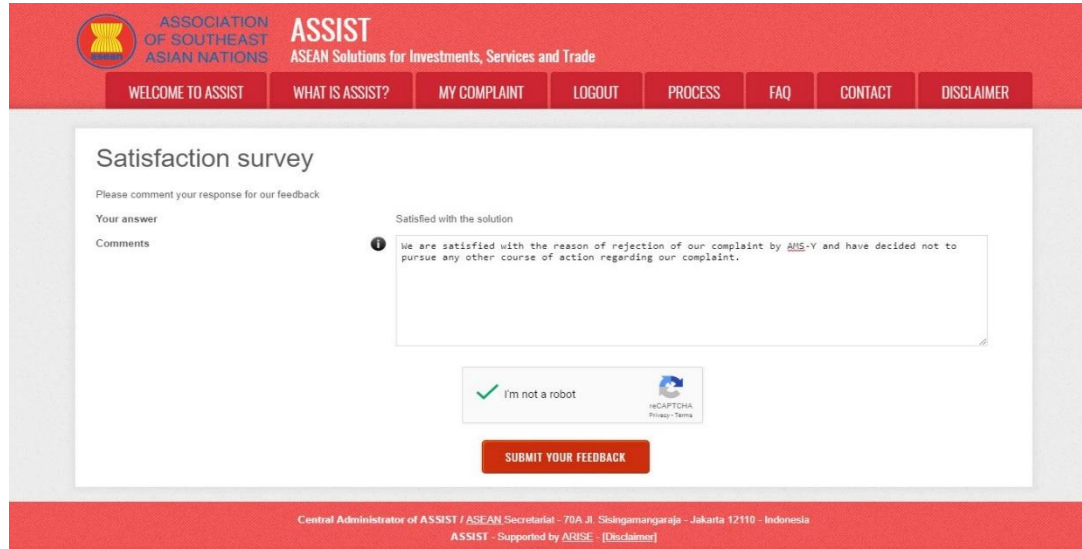
ให้ความเห็นของท่านกับแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอโดยรัฐ Y ในแบบสอบถามความพึงพอใจ และได้รับ อีเมลให้รับทราบจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านเลือก 'พอใจ/ไม่พอใจ' ในขั้นตอนที่ 10 (c) ข้างต้น เพจจะพาท่านไปยังหน้าข้างล่างนี้เพื่อขอให้ท่านตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจ และให้ความเห็น โดยเฉพาะหากท่านไม่พอใจในแนวทางแก้ไขปัญหามติที่เสนอ



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 the following text: 'Please comment your response for our feedback'. Below this, there are two sections: 'Your answer' and 'Comments'. The 'Your answer' section has a radio button labeled 'Satisfied with the solution'. The 'Comments' section has a text area with a placeholder icon. Below the text area is a checkbox labeled 'I'm not a robot' and a CAPTCHA logo. At the bottom of the form is a red button labeled 'SUBMIT YOUR FEEDBACK'. The footer of the page contains the text: 'Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia' and 'ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]'.

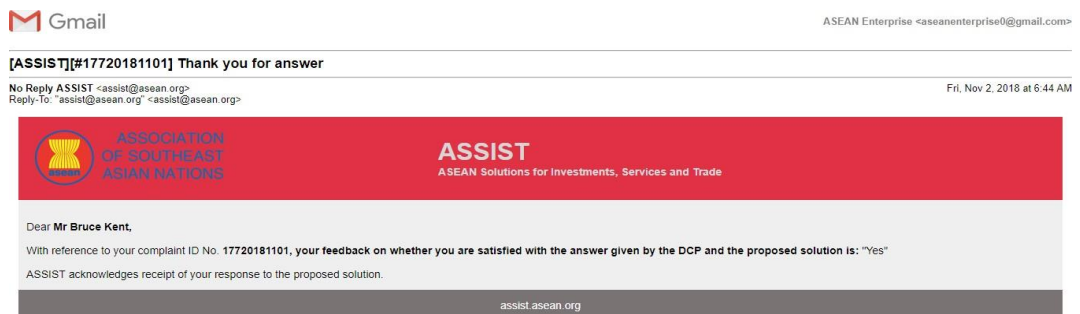
- (a) กรอกข้อความลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนพึงพอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอของระบบ ASSIST จึงได้ระบุไว้เช่นนั้น



The screenshot shows the ASSIST Satisfaction Survey form. It includes the ASSIST logo and navigation menu. The form title is "Satisfaction survey". Below the title, it says "Please comment your response for our feedback". There are two main sections: "Your answer" and "Comments". The "Your answer" section has a radio button for "Satisfied with the solution". The "Comments" section has a text area with a placeholder message: "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." Below the text area is a CAPTCHA section with a green checkmark and the text "I'm not a robot". At the bottom of the form is a red button labeled "SUBMIT YOUR FEEDBACK". The footer of the form contains the text: "Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia" and "ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]"

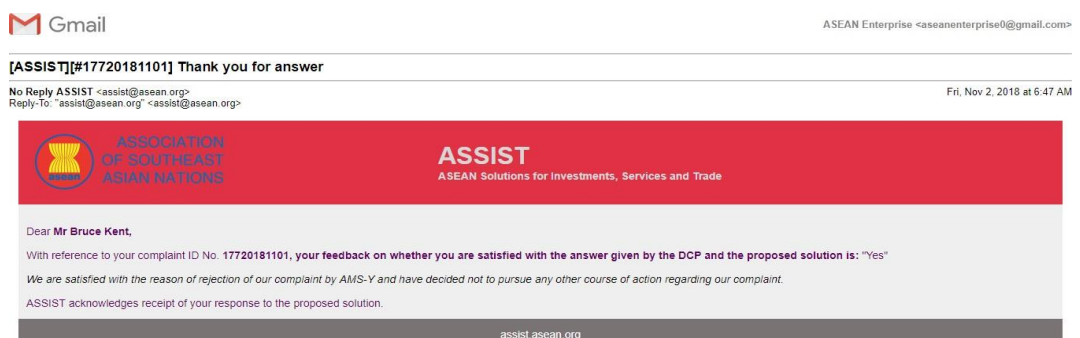
- (b) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่ 1 หรือ 2 ฉบับ (หากท่านกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ) จากระบบ ASSIST ซึ่งรับทราบการรับมติที่เสนอโดยรัฐ Y สำนัคดีดังกล่าวจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วยเช่นกัน

### อีเมลล์รับทราบฉบับแรกจากระบบ ASSIST




### อีเมลล์รับทราบฉบับที่สองจากระบบ ASSIST

หากท่านได้ให้ความเห็นลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ท่านจะได้รับอีเมลล์ฉบับที่สองข้างล่างนี้ เพื่อรับทราบการตอบของท่าน ต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่งจากระบบ ASSIST ไปยังท่าน หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง



- (c) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลขั้นสุดท้ายปรากฏอยู่ด้านล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าท่านพึงพอใจกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหภายใต้ระบบ ASSIST ความเห็นที่ท่านได้ให้ไว้ในแบบสอบถามความพึงพอใจสามารถตรวจสอบได้ในหัวข้อ 'ความเห็น'



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-X 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 00:05:11	Solution	Central Administrator of ASSIST	AMS-Y finds sufficient basis that AMS-X 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	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 16:07:27	Email Confirmed	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	+261 7262991
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 Encountered
123456	Services / Communication Services
Company Registration Proof	Destination Country
<a href="#">Annex 1: Simulated Company Registration of AirTel Holdings_Incl1.pdf</a>	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 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).	
Attachment	
<a href="#">Annex 2-Simulated AMS-Y Schedule of Specific Commitments-AFAS_9 Consolidated Schedule1.pdf</a> <a href="#">Annex 3-Simulated Law of AMS-Y1.pdf</a> <a href="#">Annex 4-Simulated Amendment Law of AMS-Y1.pdf</a>	

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





ในกรณีที่ไม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหผ่านระบบ ASSIST หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมูลนำเชื่อว่าตนปฏิบัติตามความมุ่งหมายของอาเซียนแล้ว และข้อร้องเรียนนั้นไม่มีมูล ให้ข้อค้นพบและมูลเหตุนี้ส่งไปยังผู้ประสานงานกลางโดยพลัน ซึ่งจะแจ้งแก่ผู้ร้องต่อไป หากผู้ร้องประสงค์และผ่านหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและ หน่วยงานการจดทะเบียนของประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้ร้องอาจจะส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังองค์กรระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสเพื่อติดตามการดำเนินงานตามพันธกรณีความตกลงของอาเซียน หรือรัฐสมาชิกอาเซียนหรือกลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียนผ่านหน่วยงานการจดทะเบียนธุรกิจของรัฐสมาชิกอาเซียนเพื่อระงับข้อพิพาททางศาลหรือกลไกระงับข้อพิพาทอื่นๆ (เช่น การไกล่เกลี่ย การประนีประนอม หรือการอนุญาโตตุลาการ) ภายในเขตอำนาจของรัฐสมาชิกอาเซียนก็ได้

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาและไม่ได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญห

พึงทราบว่าระยะเวลาแก้ไขปัญหการคำข้มพรมแดนภายใต้ระบบ ASSIST จะใช้เวลาไม่เกิน 40 วันทำการ หรือ 2 เดือนปฏิทิน (เว้นแต่จะได้มีการขยายระยะเวลาออกไปสูงสุดไม่เกิน 20 ทำการ) นับจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน

