ระบบ ASSIST - แนวทางแก้ไขปัญหาในภูมิภาคอาเซียนว่าด้วยการลงทุน บริการ และการค้า

คู่มือระบบASSIST

เครดิตรูปภาพ: Deborah Tomasowa สำหรับ US-ACTI

ข้อสงวนสิทธิ์: เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยความช่วยเหลือจากสหภาพยุโรป และอยู่ในความรับผิดชอบของ โครงการการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาคอาเซียนจากสหภาพยุโรป (ARISE) แต่เพียงผู้เดียว ทั้งนี้ การจัดทำดังกล่าวไม่ได้สะท้อนถึงความเห็นของสหภาพยุดรปแต่อย่างใด

เกริ่นนำเกี่ยวกับคู่มือ

วัตถุประสงค์ของคู่มือนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ข้าราชการในประเทศสมาชิกอาเซียนผู้ซึ่งมีหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักแห่งชาติเพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาในภูมิภาคอาเซียนที่เกี่ยวกับการลงทุน บริการ และการค้า หรือที่เรียกว่า ระบบ ASSIST และสำหรับผู้แทนในภาคธุรกิจต่างๆ โดยจัดให้มีเอกสารการฝึกอบรมให้กับผู้ใช้ระบบ ASSIST และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียนในระบบ ASSIST หรือการติดต่อกับรัฐบาลอาเซียนที่เกี่ยวกับประเด็นข้ามพรมแดนในอาเซียน

ความมุ่งหมายนี้ของระบบ ASSIST มีขึ้นเพื่อจัดให้มีแนวทางที่เรียบง่ายแก่ภาคเอกชนในอาเซียนเพื่อแก้ไขปัญหามาตรการที่มิใช่ภาษี อุปสรรคที่มิใช่ภาษี การรบกวนทางการค้า หรือปัญหาทางการค้าที่อาจจะขัดขั้งการค้าและการลงทุนในระดับภูมิภาคโดยยกประเด็นหรือข้อกังวลที่กลไกการรวมกลุ่มอาจจะไม่ปรากฏว่าจะดำเนินการได้อย่างเต็มที่หรือเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของความตกลงระดับภูมิภาคในระดับประเทศได้ ซึ่งในปัจจุบัน ระบบ ASSIST ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการค้าในสินค้าและการค้าในบริการที่ข้ามพรมแดนระหว่างอาเซียนเท่านั้นเพื่อดำเนินการตามความตกลงเศรษฐกิจอาเซียนและภายในขอบข่ายประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

คู่มือนี้ได้รับการพัฒนาผ่านโครงการการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาคอาเซียนจากสหภาพยุโรป (ARISE) และสหภาพยุโรปเป็นผู้ให้การสนับสนุนงบประมาณให้จัดทำโครงการขึ้นเพื่อส่งเสริมการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคอาเซียน ทั้งนี้การพัฒนาคู่มือนี้เป็นผลมาจากคณะเจ้าหน้าที่อาวุโสด้านเศรษฐกิจอาเซียน (SEOM) และคณะกรรมการที่ปรึกษาร่วมด้านการอำนวยความสะดวกทางการค้าของอาเซียน (ATF-JCC)

เครื่องมือ

1. การนำเสนอในรูปแบบพาวเวอร์พอยท์– พาวเวอร์พอยท์จะอธิบายระบบ ASSIST คืออะไร และโครงสร้างของระบบมีอะไรบ้าง (เช่น การจัดตั้ง ฐานสนับสนุนทางกฎหมาย ขอบข่าย กลไกหลัก และคุณลักษณะสำคัญ) อีกทั้งยังได้แสดงขั้นตอนในระบบ ASSIST ด้วยแผนผังและกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้เข้าใจง่าย

2. คู่มือผู้ใช้ระบบ ASSIST สำหรบภาคธุรกิจ – คู่มือจะแสดงคำชี้แนะและขั้นตอนกลไกของระบบ ASSIST ซึ่งเป็นกลไกที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย จัดทำในรูปแบบออนไลน์และเป็นไปในลักษณะปรึกษาแต่ไม่ผูกพันให้กับภาคธุรกิจในอาเซียน หรือ ‘ผู้ประกอบการอาเซียน’

3. การสาธิตวิธีการใช้ในระบบ ASSIST–**เพื่อให้ผู้ใช้ได้คุ้นเคยกับกลไกระบบ** ASSIST จึงได้มีการจัดทำการสาธิตในแต่ละขั้นตอนผ่านกรณีศึกษาซึ่งอยู่ในคู่มือผู้ใช้ระบบ ASSIST ทั้งหมด 5 กรณีขึ้นโดยความมุ่งหมายของการสาธิตนี้ก็เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ใช้ทำความเข้าใจในขั้นตอนของระบบ ASSIST และบทบาทความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนได้ ทั้งนี้ การสาธิตดังกล่าวสามารถดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST ที่ http://assist.asean.org.

Photo credit: Deborah Tomasowa for US-ACTI

สไลด์นำเสนอ:
มติอาเซียนเพื่อการลงทุน การบริการและการค้า (ระบบ **ASSIST**)
โอกาสเพื่อภาคเอกชน

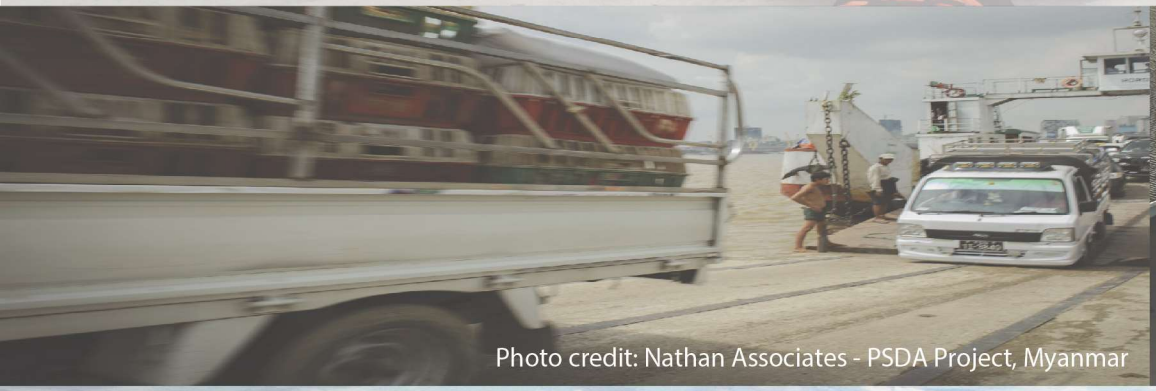


Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

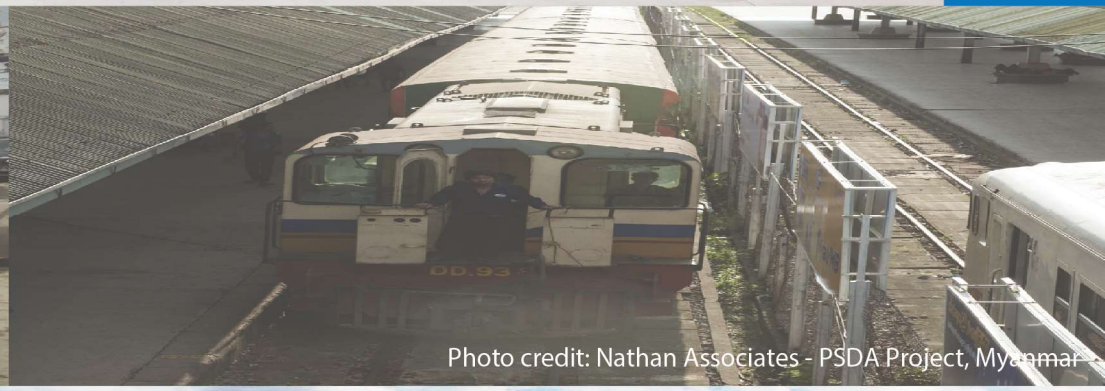


Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

Photo credit: Paul Kent for Nathan Associates

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

มติอาเซียนเพื่อการลงทุน การบริการ และการค้า (ระบบ ASSIST) โอกาสเพื่อภาคเอกชน

[ชื่อผู้นำเสนอ]

[ชื่อกระทรวง/หน่วยงาน/สมาคมการค้า/บริษัท]

กิจกรรมงานฝึกอบรมระบบ ASSIST ณ [ชื่องานกิจกรรม]

[สถานที่และวันที่]

ระบบ ASSIST คือ?

- เป็นพอร์ทัลเว็บที่เป็นมิตรกับผู้ใช้ (http://assist.asean.org) ง่ายต่อการเข้าถึง ง่ายต่อการจดจำ ง่ายต่อการจัดการ น่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ และไม่เสียค่าใช้จ่ายหรือกระทบกับความคุ้มค่า (ไม่มีค่าธรรมเนียม มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก และไม่เป็นกระบวนการทางศาลแต่อย่างใด)
- ความมุ่งหมายนี้ก็เพื่อจัดให้มีแนวทางที่เรียบง่ายแก่ภาคเอกชนในอาเซียนเพื่อแก้ไขปัญหามาตรการที่มิใช่ภาษี อุปสรรคที่มิใช่ภาษี การรบกวนทางการค้า หรือปัญหาทางการค้าที่เกี่ยวกับกับประเด็นข้ามพรมแดน (เช่น เมื่อผู้ประกอบการอาเซียนประสบกับปัญหาทางการค้าเมื่อต้องส่งออกสินค้าหรือบริการ หรือเมื่อมีการลงทุนในหมู่ประเทศอาเซียน)
- ผู้ประกอบการอาเซียนอาจจะใช้ระบบ ASSIST ได้โดยตรง (หรือผ่านบริษัทหรือองค์กรผู้แทนทางการค้าในกรณีที่ไม่ประสงค์จะระบุตัวตน (เช่น สมาคมอาเซียน หอการค้า สภาธุรกิจการค้า สมาพันธ์ธุรกิจ หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน)) ทั้งนี้จะต้องมีหลักฐานการจดทะเบียน
- ระบบ ASSIST เกี่ยวข้องกับประเด็นการค้าข้ามเขตแดนระหว่างผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น บริษัท ที่ไม่ใช่บุคคลธรรมดา) ที่จดทะเบียนตามกฎหมายของหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งพิพาทกับรัฐบาลของ 1 ใน 9 ประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น ในทางกลับกัน สำหรับประเด็นในประเทศโดยแท้นั้น ประเทศต้นทางของผู้ประกอบการอาเซียนจะไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ได้

ระบบ ASSIST คือ?

- ระบบ ASSIST คือ กลไกที่ไม่มีข้อผูกพันทางกฎหมายเพื่อหาข้อตกลงที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสำหรับปัญหาในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับผู้การประกอบธุรกิจจากการค้าข้ามพรมแดนอันเป็นผลมาจากการดำเนินการตามความตกลงเศรษฐกิจอาเซียนตามมาตรา 1 (1) แห่งพิธีสารว่าด้วยกลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียน
- ไม่ผูกพัน หมายความว่า ประเทศสมาชิกอาเซียนอาจจะไม่ยอรับข้อร้องเรียนหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเมื่อได้มีการยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ก็ได้ แม้ว่าระบบ ASSIST จะไม่ผูกพัน แต่ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องพยายามอย่างเต็มที่ที่สุดที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ
- การให้คำปรึกษาหารือ หมายความว่า ไม่ใช่ระบบของศาลที่ต้องไต่สวนต่อหน้าศาลในประเทศหรือระหว่างประเทศ และไม่ได้ดำเนินการและตัดสินโดยผู้พิพากษา อนุญาโตตุลาการ ผู้ไกล่เกลี่ย คณะผู้เชี่ยวชาญ หรือองค์กรตัดสินภายนอกที่เป็นเอกเทศแต่อย่างใด ระบบ ASSIST เป็นเพียงพื้นที่การปรึกษาหารือออนไลน์โดยตรงระหว่างผู้ประกอบการอาเซียน และรัฐบาลอาเซียน
- ระบบ ASSIST พิจารณาแต่เฉพาะข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการค้าข้ามเขตแดนภายในอาเซียนว่าด้วยการค้าในสินค้าและการค้าในบริการ
- สำหรับ**การค้าในสินค้า** ระบบ ASSIST จะมีบทบาทสำคัญในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคทางการค้าที่มิใช่ภาษีและปรับปรุงมาตรการที่มิใช่ภาษี ตลอดจนส่วนเพิ่มตามปกติของระบบคลังข้อมูลการค้าของอาเซียน (http://atr.asean.org)
- สำหรับ**การค้าในบริการ** ระบบ ASSIST จะมีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจบริการใน 11 สาขาซึ่งแบ่งตามรายการสาขาธุรกิจบริการอันอยู่ภายใต้เอกสารขององค์การค้าโลก MTN/GNS/W/120.

บริบทที่กว้างขึ้นของระบบ ASSIST คือ?

- การดำเนินตาม**พิมพ์เขียวเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน** 2568 และวาระการอำนวยความสะดวกทางการค้า "*82. เพื่อรับรองการดำเนินการตามเป้าหมายพิมพ์เขียวเพื่อจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2568 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้จะได้ดำเนินการ:*

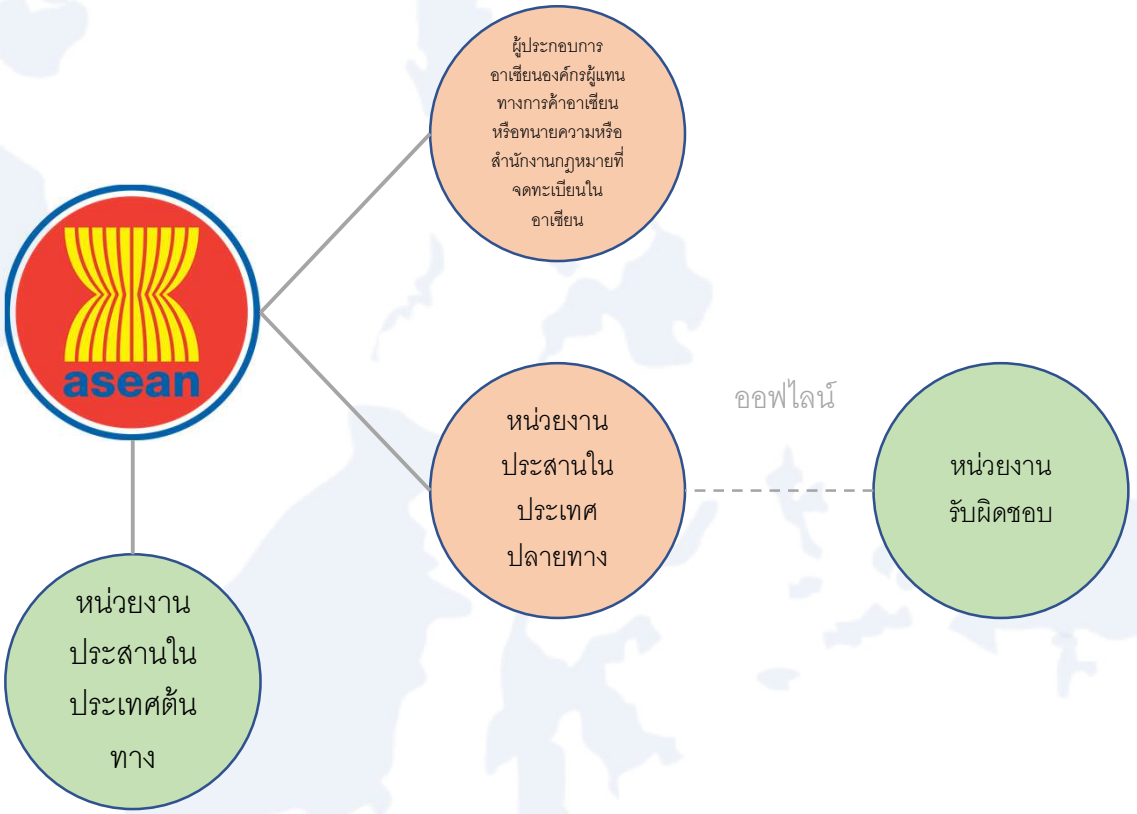
  iv. รัฐสมาชิกอาเซียนอาจจะเข้าถึงกลไกอื่นๆ เช่น มติอาเซียนเพื่อการลงทุน การบริการและการค้า (ระบบ ASSIST)"

- การอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจอาเซียน และ**บทบาทของ** '***ภาคเอกชน***' ในการให้ความช่วยเหลือรัฐบาลเพื่อขจัดอุปสรรค

- **ความจำเป็นของ** '***ภาคเอกชน***' โดยเฉพาะธุรกิจ SMEs (การอำนวยความสะดวกทางการค้า ขั้นตอนที่เร็วขึ้น การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่ง่ายขึ้น การหลีกเลี่ยงข้อพิพาท การหาข้อสรุปสำหรับปัญหาต่างๆ)

- **เพิ่มความโปร่งใส** โดยเฉพาะมาตรการที่มิใช่ภาษี (โดยมุ่งเน้นไปที่สินค้าเป็นสำคัญ) เชื่อมโยงกับคลังข้อมูลทางการค้าระดับประเทศและคลังข้อมูลการค้าของอาเซียนซึ่งรับผิดชอบโดยประเทศสมาชิกอาเซียนผู้ซึ่งมีข้อมูลทางการค้า

ใครเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในระบบ ASSIST?



ใครเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในระบบ ASSIST?

- (**AE**)**:** **ผู้ประกอบการอาเซียน** ที่หยิบยกประเด็น/ข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST รูปแบบใหม่ในการรักษาความลับได้ถูกพัฒนาขึ้น โดยอนุญาตให้องคภาวะตัวแทนอื่นๆ (สมาคมอาเซียน หอการค้า สภาธุรกิจการค้า สมาพันธ์ธุรกิจ หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย) กฎพิเศษจะต้องใช้บังคับกับทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน
- **CA:** **ผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST** รับผิดชอบในการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนเพื่อยืนยันจุดยืนของผู้ประกอบการอาเซียน เพื่อจะได้นำส่งคำขอไปยังทั้งหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง เพื่อติดตามความคืบหน้าตามระยะเวลาที่กำหนด และเพื่อรายงานการตอบกลับ/แนวทางแก้ไขปัญหากลับมายังผู้ประกอบการอาเซียน ผู้ประสานงานกลางยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการรักษาความถูกต้องของพอร์ทัลเว็บของระบบ
- **เลขาธิการอาเซียน** ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST ทั้งนี้ TFD ในสำนักเลขาธิการอาเซียนจะเป็นผู้ดูแลระบบ ASSIST ในส่วนของการค้าในสินค้า และ SID ในสำนักเลขาธิการอาเซียนจะเป็นผู้ดูแลระบบ ASSIST ในส่วนของการค้าในบริการ และผู้ดูแลระบบ ASSIST ในส่วนของการลงทุนจะอยู่ในความรับผิดชอบของ SID เช่นเดียวกัน แต่จะอยู่ภายใต้การตัดสินใจของสำนักเลขาธิการอาเซียนและคณะกรรมการประสานงานด้านการลงทุนของอาเซียน

ใครเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในระบบ ASSIST?

- **HCP:** **หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง** ซึ่งเป็นหน่วยงานในประเทศของรัฐสมาชิกอาเซียนที่มีเขตอำนาจเหนือผู้ประกอบการอาเซียนซึ่งได้รับแจ้งคำถาม/ข้อร้องเรียนโดยผู้ประสานงานกลาง หน่วยงานหลักแห่งชาติที่รับผิดชอบระบบ ASSIST อาจจะแตกต่างกันในกรณีของการค้าในสินค้าและการค้าในการบริการ

- **DCP:** **หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง** ซึ่งเป็นหน่วยงานในประเทศของรัฐสมาชิกอาเซียนที่ถูกร้องเรียนและมีหน้าที่พิจารณา (หรือปฏิเสธ) ข้อร้องเรียน แล้วจึงประสานเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา/ การตอบกลับโดยหน่วยงานรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

- **RA(s):** **หน่วยงานรับผิดชอบ** ในประเทศของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งจะสอบสวนประเด็น/ ข้อร้องเรียนและจัดหาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นไปได้

- หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง/หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (เช่น **หน่วยงานหลักแห่งชาติในระบบ ASSIST**) และหน่วยงานรับผิดชอบในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนจะได้มีการกำหนด วางโครงสร้าง ฝึกอบรมและสร้างเครือข่ายในประเทศขึ้นให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองได้ ตัวอย่างการค้าในสินค้าและการค้าในบริการ ตลอดจนความคาดหวังของการขยายระบบ ASSIST ไปยังการลงทุน

คุณลักษณะที่สำคัญของระบบ ASSIST คือ?

- ระบบ ASSIST มุ่งหมายที่จะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพใน**การอำนวยความสะดวกทางการค้า** และ**การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ**
- ระบบ ASSIST เป็น**กลไกที่ปรึกษาหารือแต่ไม่ผูกพัน** (เช่น เป็นกลไกที่ไม่ใช่ศาล) แต่มุ่งหมายที่จะ**บริหารจัดการอย่างมีวิชาชีพ**และ**น่าเชื่อถือไว้วางใจ**ได้
- ระบบ ASSIST ไม่ได้มุ่งหวังที่จะตัดสินว่าใครถูกหรือใครผิด แต่แสวงหา**ทางออกให้กับปัญหาทางการค้าในทางปฏิบัติ**
- ระบบ ASSIST อาจจะถูกนำไปใช้เพื่อแสวงหา**ความโปร่งใสเชิงกฎระเบียบที่ดียิ่งขึ้น** และ/หรือ **ความชัดเจนในการตีความ** (เช่น กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า ระเบียบทางศุลกากร การออกใบอนุญาต ฯลฯ)
- ระบบ ASSIST มุ่งหวังที่จะ**น่าเชื่อถือ โปร่งใส ตอบสนอง**และ**มีประสิทธิภาพ**
- ระบบ ASSIST มีรูปแบบที่**เรียบง่าย**และ**เป็นมิตร** โดยมีข้อแนะนำและขั้นตอนที่ชัดเจน
- **การรักษาความลับและปิดบังตัวตน** จะได้รับการปกป้อง บริษัทไม่จำเป็นต้องยื่นข้อร้องเรียนในนามของตนเองหากกลัวว่าจะมีการแก้แค้นหรือเสื่อมเสียชื่อเสียง

คุณลักษณะที่สำคัญของระบบ ASSIST คือ?

- ผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบทั้งหมดจะต้อง**มุ่งมั่น**ยึดถือการจัดการและข้อกำหนดเชิงเทคนิคที่ได้ตกลงกันไว้ และดำเนินการตาม**กรอบระยะเวลาที่กำหนด**และเป็นไปตาม**กระบวนการขั้นตอนที่เหมาะสมซึ่งตราเป็นกฎหมาย**

- เฉพาะ**ผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนอย่างเหมาะสม** (หรือองคภาวะตัวแทน) สามารถยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST เท่านั้น ในการนี้ ผู้ประกอบการอาเซียน (หรือองคภาวะตัวแทน) จะต้องยื่น**หลักฐานการจดทะเบียน**เมื่อได้ยื่นข้อร้องเรียน

- ผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST **มีความเป็นอิสระ**จากหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง/หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง เพื่อที่จะรักษาความมีประสิทธิภาพและ**ความถูกต้อง**ของพอร์ทัลเว็บของระบบ

- แต่ละรัฐสมาชิกอาเซียนจะต้องสนับสนุนทั้งทรัพยากรมนุษย์ การเงิน และเชิงสถาบันเพื่อรักษาหน่วยงานหลักแห่งชาติและเพื่อสร้างเครือข่ายของหน่วยงานรับผิดชอบซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ **ภาคเอกชนจะต้องตื่นตัว**

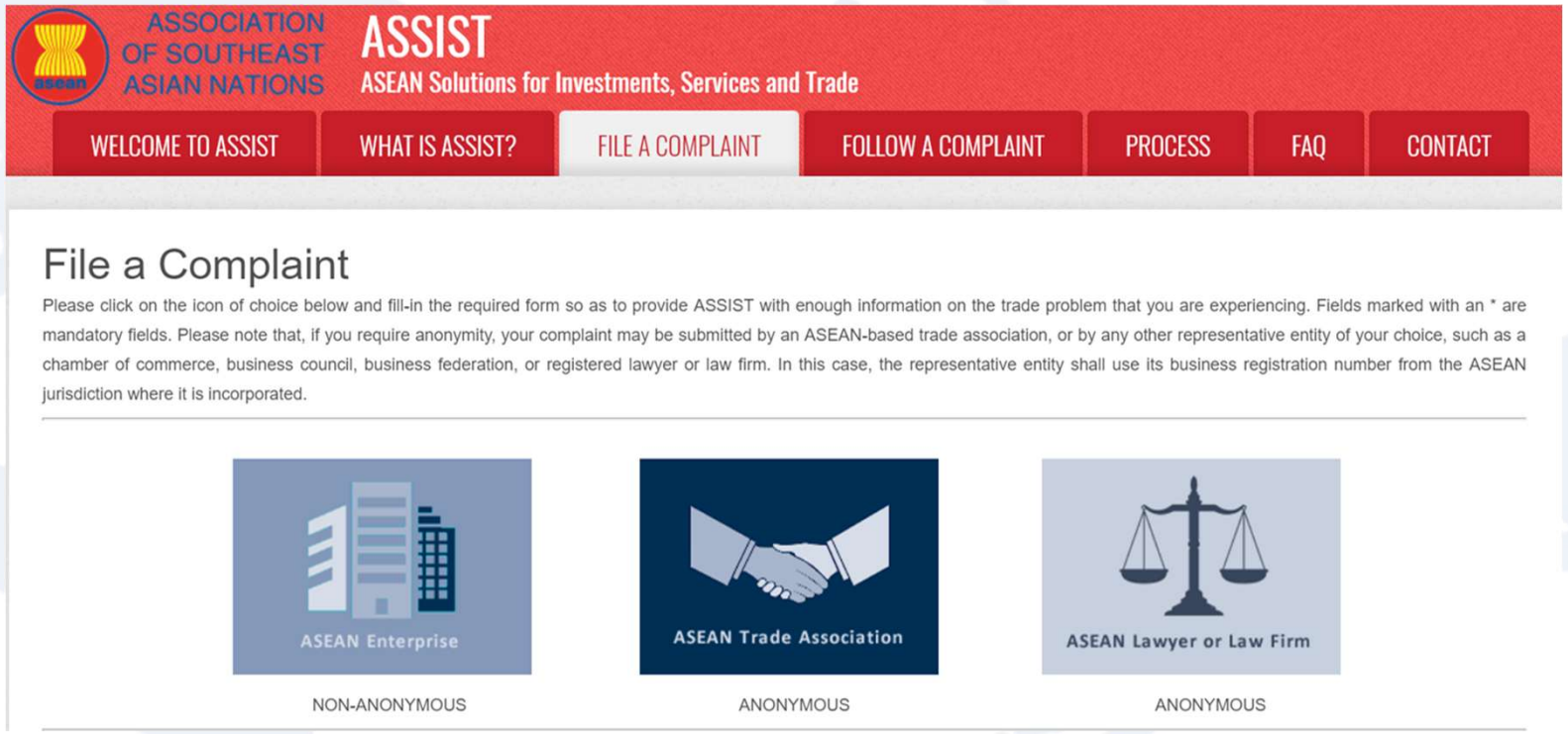
- **ผู้ประกอบการอาเซียนต้องใช้ประโยชน์จากระบบ ASSIST** เพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขข้อจำกัดที่ตนต้องประสบจากการค้าในอาเซียน ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการไม่มีข้ออ้างใดๆ อีกต่อไปแล้ว และสามารถที่จะติดต่อกับรัฐบาลของรัฐสมาชิกอาเซียนเพื่อหาแนวทางเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ตนเองกำลังประสบอยู่

คุณลักษณะที่สำคัญของระบบ ASSIST คือ?

- การปิดบังตัวตนได้รับการปกป้อง โดยที่ระบบนั้นเรียบง่าย กระทำในรูปอินเตอร์เน็ตเต็มรูป ไม่เสียค่าใช้จ่าย และรวดเร็ว ผู้ประกอบการอาเซียน*'ไม่มีอะไรที่จะต้องเสียเลย'*
- ระบบ ASSIST จะมี**ระบบติดตาม**และ **หน้าจอแสดงผลผ่าน*'สัญญาณไฟ'*** นั้นจะปรากฏอยู่ในระบบ ASSIST เพื่อแสดงความก้าวหน้าในแต่ละข้อร้องเรียน (สีเขียว คือ เป็นไปตามกำหนด สีเหลือง คือ แจ้งเตือน สีแดง คือ ล่าช้า)
- เว็บไซต์ระบบ The ASSIST ขณะนี้ได้จัดทำเป็น **7 ภาษาทั้งหมด** แต่การยื่นเรื่องร้องเรียนจะต้องยื่นเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น
- **มีการสาธิตในแต่ละขั้นตอน**สำหรับผู้ใช้เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนของระบบ ASSIST ซึ่งหาได้จากเว็บไซต์ของระบบ ASSIST อีกทั้งยังได้จัดทำเป็นภาษาต่างๆ ในอาเซียนทั้งหมด
- **เพจในส่วนของคำถามที่พบบ่อย**ก็จะได้แสดงอยู่ในเว็บไซต์
- มีการจัดทำ**คู่มือผู้ใช้**สำหรับ ผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST/ หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง/หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และสามารถเข้าถึงได้เมื่อได้ร้องขอกับหน่วยงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานหลักแห่งชาติในระบบ ASSIST ของประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำเป็น **ภาษาต่าง ๆ ในอาเซียนทั้งหมด**
- ในส่วนของ ***'พื้นที่สาธารณะ'*** ในพอร์ทัลเว็บระบบ ASSIST จะมีการแสดงข้อมูล/สถิติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แนวทางชี้แนะในการปฏิบัติการกรณีที่ประสบความสำเร็จในการระงับข้อพิพาท ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้/ผู้ประกอบการอาเซียน และคำแนะนำในการใช้ระบบ ASSIST ทั้งนี้จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับอยู่ใน*พื้นที่สาธารณะ*

ระบบ ASSIST ทำงานอย่างไร?

- ผู้ใช้จะต้องลงทะเบียนและได้รับรหัสเพื่อเข้าสู่ระบบ
- แบบคำขอออนไลน์ที่ได้มาตรฐานเดียวกันถูกพัฒนาเพื่อนำไปใช้



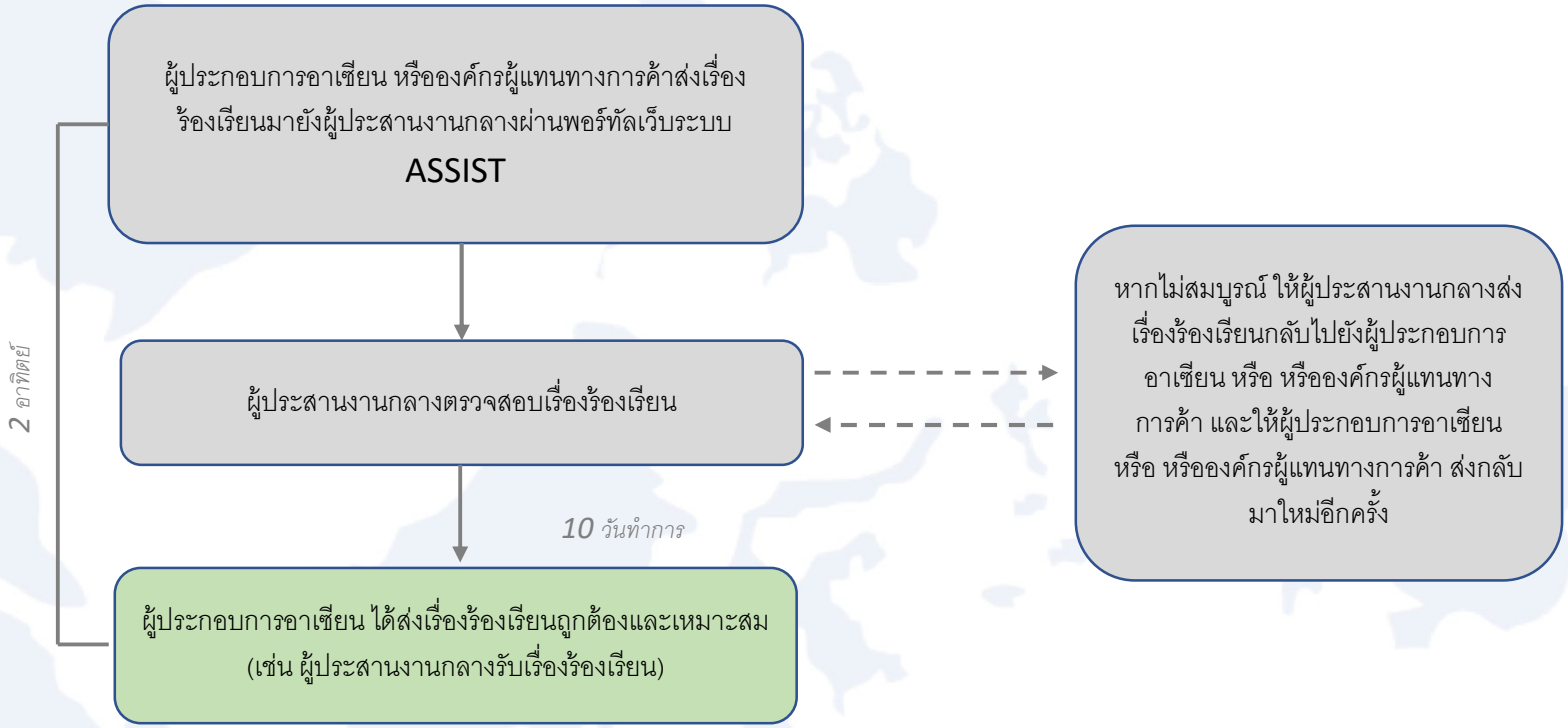
ระบบ ASSIST ทำงานอย่างไร?

- คอมพิวเตอร์จะออก**รหัสติดตาม** พร้อมแจ้งให้ ผู้ประสานงานกลาง/ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางทราบ
- ผู้ประสานงานกลางจะประเมิน (**สูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการ**) จุดยืนของผู้ร้องและความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้ประสานงานกลางอาจจะร้องขอให้ผู้ร้องจัดหาข้อมูล หรือความชัดเจนเพิ่มเติม
- ผู้ประสานงานกลางจะแจ้งผู้ประกอบการอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนทางการค้าหรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนในกรณีการร้องเรียนโดยไม่ระบุตัวตน และส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง/ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง *หากยังคงยืนยัน*
- ระยะเวลาสูงสุดที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะรับพิจารณา/ปฏิเสธข้อร้องเรียน (**10 วันทำการ**)
- การปฏิเสธข้อร้องเรียน**จะต้องมีเหตุผลประกอบ**
- หากรับไว้พิจารณา หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะร่วมกับหน่วยงานรับผิดชอบ และจะพิจารณาภายในระยะเวลาที่กำหนด (**30 ถึง 50 วันทำการ**)
- หน่วยงานรับผิดชอบ/ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางอาจจะขอขยายระยะเวลาได้เพียงครั้งเดียว (**สูงสุด 20 วันทำการ**) หากข้อร้องเรียนนั้นมีความซับซ้อน
- หน่วยงานรับผิดชอบ/ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้อง**ตอบ**กลับ/ ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา/ การเยียวยาเป็นลายลักษณ์อักษร
- ผู้ประสานงานกลางจะติดตาม หากหน่วยงานรับผิดชอบ/ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง**ไม่ตอบกลับ** ข้อร้องเรียนก็จะถูกส่งต่อไปยังรัฐสมาชิกอาเซียน

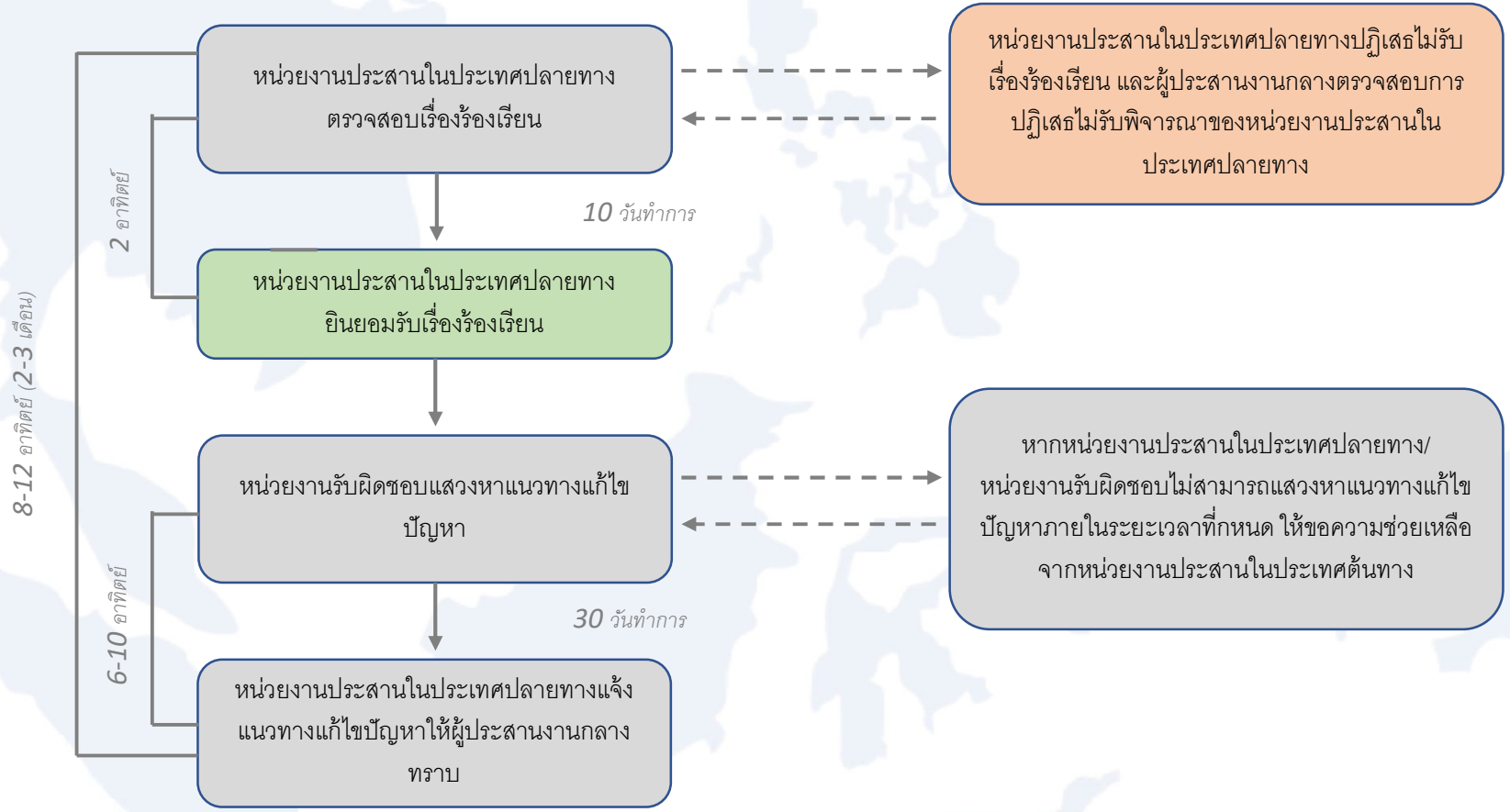
ระบบ ASSIST ทำงานอย่างไร?

- หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะเสนอข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประสานงานกลาง หรือให้แจ้งว่าทำไมข้อร้องเรียนไม่สามารถหาทางออกได้
- ผู้ประสานงานกลางบันทึกข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในระบบ ASSIST แล้วส่งมายังผู้ประกอบการอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนทางการค้าหรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนในกรณีการร้องเรียนโดยไม่ระบุตัวตน ทั้งนี้ผู้ประสานงานกลางจะสำเนาส่งให้กับหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วยเช่นกัน
- ผู้ประกอบการอาเซียน (หรือองคภาวะตัวแทน หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย) จะแจ้งผู้ประสานงานกลางหากเห็นว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหา**เป็นที่น่าพอใจ** (เช่น เป็นที่ยุติ/ ระงับไป) และ
- หากไม่เป็นที่พอใจ ผู้ประกอบการอาเซียน (หรือองคภาวะตัวแทน หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย) อาจจะแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางทราบถึงการดำเนินการที่มุ่งหมายเอาไว้ก็ได้

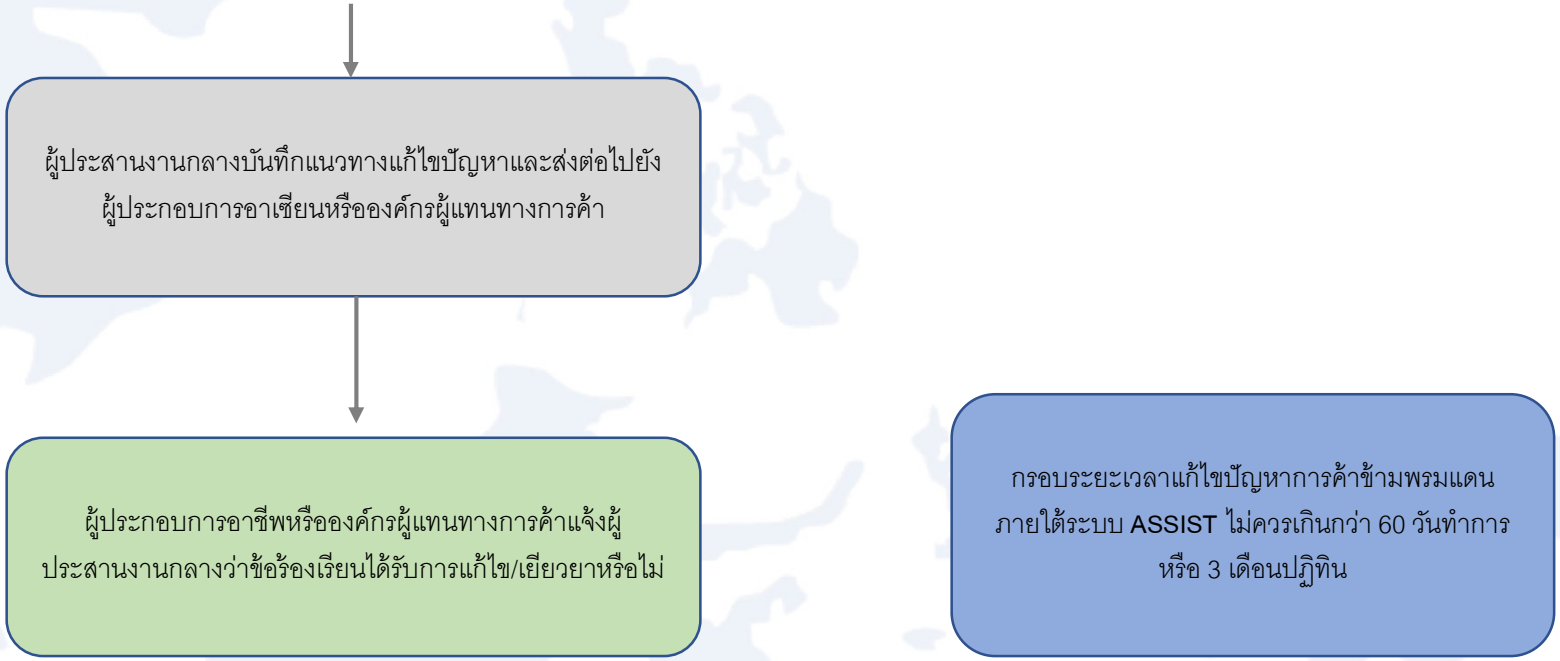
ขั้นตอนกลไกระบบ ASSIST และกรอบเวลาในแต่ละขั้นตอนที่กำหนด



ขั้นตอนกลไกระบบ ASSIST และกรอบเวลาในแต่ละขั้นตอนที่กำหนด



ขั้นตอนกลไกระบบ ASSIST และกรอบเวลาในแต่ละขั้นตอนที่กำหนด



ข้อมูลสถิติของการใช้ระบบ ASSIST

- **มี 4 เรื่องร้องเรียน** ที่ยื่นใน 29 เดือนแรกที่เปิดให้ใช้บริการ (8/2559 ถึง 12/2561) และมี **7 เรื่องร้องเรียน** ที่ยื่นในรอบ 20 เดือนที่ผ่านมา (1/2562 ถึง 8/2563)
- ข้อมูลแสดงว่ามีการใช้เพิ่มขึ้น 175% ตั้งแต่มีการร้องเรียนโดยไม่ระบุตัวตน ซึ่งที่จริงแล้ว 5 เรื่องร้องเรียนจากทั้งหมด 7 เรื่องดังกล่าวที่ยื่นเมื่อ 1/2563 นั้นเป็นการยื่นผ่านสภาธุรกิจการค้าหรือสมาพันธ์ธุรกิจ
- ปัญหาของคุณจะเป็นรายต่อไปหรือไม่?

ขอบคุณ

โปรดเยี่ยมชมลิงค์ต่อไปนี้: ***ระบบ ASSIST – โอกาสเพื่อภาคเอกชน*** เพื่อดาวน์โหลดพาวเวอร์พอยท์ (ไฟล์ ppt) ของสไลด์การนำเสนอนี้

Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

คู่มือผู้ใช้ระบบ **ASSIST** สำหรับภาคธุรกิจ

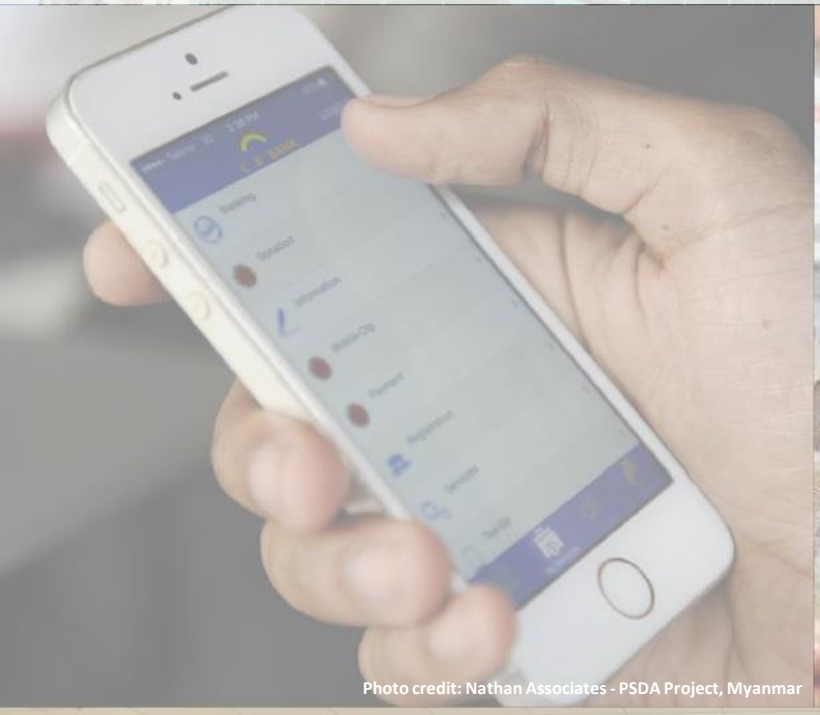


Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

Photo credit: Reicelene Joy N. Ignacio for BusinessWorld

Photo credit: Nathália Rosa on Unsplash

คู่มือผู้ใช้ระบบ ASSIST สำหรับภาคธุรกิจ

เกี่ยวกับคู่มือนี้

คู่มือนี้ได้จัดทำเพื่อให้คำแนะนำและขั้นตอนสำหรับกลไกหลักที่เกี่ยวข้องกับมติอาเซียนเพื่อการลงทุน การบริการและการค้า (ระบบ ASSIST) ซึ่งเป็นกลไกที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย จัดทำในรูปแบบออนไลน์ และเป็นไปในลักษณะปรึกษาแต่ไม่ผูกพัน ทั้งนี้ ระบบ ASSIST มุ่งหมายที่จะแก้ไขปัญหาเชิงปฏิบัติการที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการอาเซียนด้านการข้ามเขตแดนซึ่งเกี่ยวข้องกับของการดำเนินการตามความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนและภายในขอบข่ายประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ส่วนที่ 1 ของคู่มือนี้ประกอบด้วยภาพรวมทั่วไปของระบบ ASSIST ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับขอบเขต กลไกหลัก ช่องทางการติดต่อ ฯลฯ ส่วนที่ 2 อธิบายถึงขั้นตอนตั้งแต่การส่งข้อร้องเรียนจากการใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์ทั้งที่เปิดเผยตัวตนและไม่เปิดเผยตัวตนไปจนถึงการให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาผ่านระบบ ASSIST นอกจากนี้ ส่วนที่ 2 ยังได้จัดทำแผนผังขั้นตอนของระบบ ASSIST ในรูปแบบอย่างง่ายเพื่อประกอบการพิจารณาอีกด้วย

ตารางอ้างอิง แผนผังของกลไกระบบ ASSIST คำถามที่พบบ่อย และกรณีศึกษาเพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนระบบ ASSIST ที่ดีขึ้นได้แสดงอยู่ในภาคผนวกตอนท้ายของคู่มือนี้

ระบบ ASSIST สามารถเข้าถึงได้โดยตรงจากเว็บไซต์ (http://assist.asean.org) หรือเว็บไซต์ของคลังข้อมูลการค้าของอาเซียน (http://atr.asean.org).

สารบัญ

เกี่ยวกับคู่มือนี้ 17

ส่วนที่ 1:
ภาพรวมทั่วไปของระบบ ASSIST 21

ระบบ ASSIST คืออะไร 21

A. ระบบ ASSIST จัดตั้งขึ้นทำไมและอย่างไร 22

B. ขอบเขตของระบบ ASSIST คืออะไร 23
- ประเด็นที่ระบบ ASSIST ครอบคลุม
- ประเด็นที่ระบบ ASSIST ไม่ครอบคลุม

C. คุณลักษณะสำคัญของระบบ ASSIST คืออะไร 23

D. กลไกหลักในระบบ ASSIST คือใคร 24
1. ผู้ประกอบการอาเซียน 24
2. ผู้ประสานงานกลาง 25
3. หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง 25
4. หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง 25
5. หน่วยงานรับผิดชอบ 25

E. ยื่นข้อร้องเรียนได้อย่างไร 26
1. ข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน 26
2. ข้อร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน 26

F. ช่องทางการติดต่อระบบ ASSIST ทำงานอย่างไร 27

G. พื้นที่สาธารณะของเว็บไซต์ระบบ ASSIST 29

ส่วนที่ 2:
ขั้นตอนการยื่นข้อร้องเรียน 31

ยื่นข้อร้องเรียนอย่างไร 31

A. การใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์ 31
1. สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน 31
2. สำหรับสมาคมการค้าอาเซียนและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน 31
3. สำหรับทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน 31

B. ขั้นตอนในการยื่นข้อร้องเรียน 32
1. สำหรับผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน 32
2. สำหรับทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน 37

C. แผนผังขั้นตอนระบบ ASSIST.....39

D. กรอบระยะเวลาของการยื่นข้อร้องเรียน..... 41

1. การขยายเวลา..... 41

2. การติดตามกรณีที่พ้นกำหนดเวลา..... 41

E. ผู้ร้องอาจจะตรวจสอบความคืบหน้าของข้อร้องเรียน..... 43

ภาคผนวก

ภาคผนวก **1.**

ตารางอ้างอิงสำหรับรายละเอียดข้อร้องเรียน..... 45

1.1. รายการประเภทสินค้าย่อย..... 45

1.2. รายการภาคหลัก และภาคย่อยของการบริการ..... 47

ภาคผนวก **2.**

แผนผังกลไกระบบ ASSIST และกรอบระยะเวลา..... 53

2.1. สำหรับข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน 53

2.2. สำหรับข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน..... 54

ภาคผนวก **3.**

คำถามที่พบบ่อย 55

ภาคผนวก **4.**

กรณีศึกษา..... 63

ตารางแผนภาพ

แผนภาพที่ 1. โครงสร้างการติดต่อ/ ลำดับชั้นของระบบ ASSIST..... 28

แผนภาพที่ 2. ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน..... 40

แผนภาพที่ 3. ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน..... 40

ส่วนที่ 1 :
ภาพรวมทั่วไปของระบบ

ในส่วนนี้จะเป็นการให้ภาพรวมว่าระบบ ASSIST และโครงสร้างของระบบเป็นอย่างไร (เช่น การก่อตั้ง ขอบเขต คุณลักษณะสำคัญ กลไกหลัก ประเภทของข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อ และพื้นที่สาธารณะ)

ระบบ ASSIST คืออะไร

- ระบบ ASSIST ถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการยอมรับ อำนวยความสะดวกและส่งเสริมผู้ประกอบธุรกิจในอาเซียนและภาคเอกชนที่จะมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับรัฐบาลของประเทศสมาชิกอาเซียนและแก้ไขปัญหาทางการค้าที่มีอยู่

- ระบบ ASSIST ถูกนำมาใช้ในกรณีที่เกี่ยวกับการค้าข้ามเขตแดนภายในอาเซียนระหว่างผู้ประกอบการซึ่งจดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐใดรัฐหนึ่งของสมาชิกอาเซียนกับรัฐบาลอีกหนึ่งในเก้าของประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น ดังนั้น การยื่นข้อร้องเรียนรัฐบาลนอกกลุ่มอาเซียนภายใต้ระบบ ASSIST จึงไม่สามารถกระทำได้ ระบบ ASSIST อาจจะสามารถนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาระหว่างบริษัทด้วยกันเองก็ได้

- ระบบ ASSIST เป็นการทำงานในอินเตอร์เน็ตและเป็นมิตรกับผู้ประกอบการในการรับ การดำเนินการและการตอบกลับข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทนหรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่แต่งตั้งขึ้น

- ข้อร้องเรียนภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST นั้นถูกจำกัดเฉพาะปัญหาเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจการค้าข้ามเขตแดนของอาเซียนที่ผู้ประกอบการอาเซียนต้องเผชิญเพื่อดำเนินการตามความตกลงเศรษฐกิจอาเซียนและเป็นไปตามขอบข่ายประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

- ระบบ ASSIST คือ รูปแบบการติดต่อที่ให้คำปรึกษาหารือแต่ไม่ผูกพันเพื่อหาข้อตกลงที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่ผู้ประกอบการอาเซียนที่กำลังประสบปัญหาทางการค้าเมื่อทำธุรกิจข้ามเขตแดนภายในภูมิภาคอาเซียน คำว่า 'ไม่ผูกพัน' หมายความว่า ประเทศสมาชิกอาเซียนอาจจะตัดสินใจที่จะไม่รับข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาหรืออาจจะไม่เสนอแนวทางแก้ไขเมื่อได้มีการยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST แม้ว่าระบบ ASSIST จะกลไกแบบไม่ผูกพัน แต่ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องพยายามอย่างเต็มที่ที่สุดที่จะมีส่วนร่วมในการร้องเรียนนั้นๆ

- ระบบ ASSIST เป็นกลไกที่มีลักษณะเป็นการปรึกษาหารือ หมายความว่า ระบบ ASSIST ไม่ใช่ระบบของศาลที่ต้องกระทำก่อนการพิจารณาของศาลในประเทศหรือระหว่างประเทศ และไม่ได้ดำเนินการและตัดสินโดยผู้พิพากษา อนุญาโตตุลาการ ผู้ไกล่เกลี่ย คณะผู้เชี่ยวชาญ หรือองค์กรตัดสินภายนอกที่เป็นเอกเทศแต่อย่างใด ระบบ ASSIST เป็นเพียงพื้นที่การปรึกษาหารือโดยตรงผ่านระบบ ASSIST ระหว่างผู้ประกอบการอาเซียน (บริษัทหรือองค์กรผู้แทน เช่น สมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจ หรือสมาพันธ์ทางธุรกิจ หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่แต่งตั้งขึ้น) และรัฐบาลอาเซียน

- ระบบ ASSIST เป็นบริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย ดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ซึ่งบริหารจัดการโดยเลขาธิการอาเซียน ทั้งนี้ ระบบ ASSIST จะไม่มีการคิดค่าใช้จ่าย ไม่คิดค่าธรรมเนียม ไม่มีการจดทะเบียน หรือค่าใช้จ่ายในการยื่นข้อร้องเรียนแต่อย่างใด อีกทั้งเป็นพอร์ทัลเว็บที่เข้าถึงได้ง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ พร้อมด้วยรูปแบบอัตโนมัติขั้นสูงโดยระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการแจ้งเตือนและการติดต่อระหว่างกัน (ผ่านช่องทางอีเมลล์) ซึ่งเป็นไปตามแต่ละขั้นตอนและกรอบเวลาที่กำหนด ระบบดังกล่าวมุ่งหมายให้ขั้นตอนเป็นไปด้วยความราบรื่น รวดเร็ว ง่ายต่อการดำเนินการและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การรักษาความลับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและเฉพาะผู้ร้อง ประเทศสมาชิกอาเซียนที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเลขาธิการอาเซียนเท่านั้นที่จะมีสิทธิเข้าถึงข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เสนอแนะไป (โปรดดูข้อสงวนความรับผิดในเว็บไซต์ของระบบ ASSIST)

- ข้อมูลใดๆ ที่ได้มีการแลกเปลี่ยนระหว่างกันในระบบ ASSIST จะถูกนำไปใช้ในการพิจารณาคดีของศาลในประเทศและการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ (เช่น องค์การการค้าโลก และ/หรือ อาเซียน) ในภายหลังไม่ได้ ทั้งนี้ ข้อสงวนสิทธิ์ของระบบ ASSIST ได้เขียนเอาไว้อย่างชัดเจนว่าข้อมูลหรือคำแถลงใดๆ ที่กระทำโดยผู้ร้องหรือโดยประเทศสมาชิกอาเซียนภายในขั้นตอนของระบบ ASSIST จะถูกนำไปใช้ในการพิจารณาคดีของศาลในประเทศและระหว่างประเทศไม่ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะใช้บังคับในศาลไม่ได้ แต่ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาอาจจะมีคุณค่าเป็นการเฉพาะภายใต้บริบทเดียวกันของข้อร้องเรียนก่อนที่จะได้มีขึ้นกับหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ (เช่น เจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่การค้า หน่วยงานที่ออกใบอนุญาตการนำเข้า หน่วยงานตรวจสอบและรับรอง ฯลฯ) ของประเทศสมาชิกอาเซียนที่ได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาเอาไว้

A. ระบบ ASSIST จัดตั้งขึ้นทำไมและอย่างไร

ตามอาณัติแห่งผู้นำอาเซียน กลไกในระบบ ASSIST ถูกจัดตั้งเพื่อดำเนินการให้คำปรึกษาในระดับอาเซียนเพื่อช่วยแก้ไขประเด็นปัญหาทางการค้าและการลงทุน (Trade and Investment Issues: ACT) ซึ่งเป็นไปตามอาณัติภายใต้ความตกลงว่าด้วยการค้าสินค้าสำหรับเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Trade in Goods Agreement: ATIGA) อีกทั้ง ยังเป็นการจัดตั้งอย่างไม่เป็นทางการตามระบบ SOLVIT ของสหภาพยุโรป

ประเด็นทางการค้าและการลงทุน (Trade and Investment Issues: ACT) เป็นกลไกให้คำปรึกษาที่ทดลองใช้ครั้งแรกในช่วงยุค 2000s เป็นไปตามมาตรา 88 แห่ง ATIGA ว่าด้วยประเด็นปัญหาทางการค้าและการลงทุน (การปรึกษาหารือเพื่อยุติประเด็นการค้าและการลงทุนแห่งอาเซียน) และ ปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียนฉบับที่ 2 (หรือที่เรียกกันว่า Bali Concord II)

เจ้าหน้าที่ทางเศรษฐกิจระดับสูงของอาเซียนได้รับรองข้อเสนอโครงการการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระดับภูมิภาคอาเซียนจากสหภาพยุโรป (ARISE) ในส่วนที่เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องระบบ ASSIST และแนะนำโครงการ ARISE เพื่อจัดตั้งกลไกเชิงสถาบันที่จำเป็นโดยมีรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ และคำชี้แนะระบบ ASSIST ตลอดจนเว็บไซต์ที่อนุญาตให้กลไกหลักของระบบ ASSIST เข้าถึงได้

ระบบ ASSIST ได้มุ่งเน้นแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะของการเป็นกลไกร่วมปรึกษาหารือแต่ไม่ผูกพันประเด็นปัญหาทางการค้าและการลงทุน ในขณะเดียวกันก็ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างให้ทันสมัยและช่วยให้กลไกสามารถปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ ระบบ ASSIST จึงเป็นกลไกที่แสวงหาข้อยุติที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพแก่ผู้ประกอบการอาเซียนที่ประสบกับปัญหาเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจการค้าข้ามเขตแดนของอาเซียน เพื่อดำเนินการตามความตกลงอาเซียนมาตรา 1(1) แห่งพิธีสารว่าด้วยกลไกระงับข้อพิพาทด้านเศรษฐกิจของอาเซียนซึ่งมีขึ้นเมื่อปีค.ศ. 2016 คู่ขนานไปกับการประชุมรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียน (AEM) ครั้งที่ 48 ในเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2016 ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในผลงานชิ้นสำคัญภายใต้การนำของประเทศลาวซึ่งเป็นเจ้าภาพในปีนั้น ความมุ่งหมายและเป้าหมายสูงสุดของระบบ ASSIST คือการดำเนินการให้เป็นไปตามลายลักษณ์อักษรและเจตนารมณ์ของความตกลงอาเซียนว่าด้วยการค้าในสินค้า เช่นเดียวกับพิธีสารและความตกลงอาเซียนเกี่ยวกับการคมนาคม การเงินและการลงทุน และการบริการ ระบบ ASSIST ในช่วงแรกมีขอบเขตเฉพาะประเด็นการค้าในสินค้าภายในอาเซียนเพื่อที่จะได้นำไปปฏิบัติอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ต่อมาก็ได้ขยายไปยังการบริการและมาตรการการลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการค้าด้วย

ความมุ่งหมายนี้ก็เพื่อจัดให้มีแนวทางที่เรียบง่ายแก่ภาคเอกชนในอาเซียนเพื่อแก้ไขปัญหามาตรการที่มิใช่ภาษี อุปสรรคที่มิใช่ภาษี การรบกวนทางการค้า หรือปัญหาทางการค้าที่อาจจะยับยั้งการค้าและการลงทุนในระดับภูมิภาคโดยยกประเด็นหรือข้อกังวลที่กลไกการรวมกลุ่มอาจจะไม่ปรากฏว่าจะดำเนินการได้อย่างเต็มที่หรือเพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของความตกลงระดับภูมิภาคในระดับประเทศได้

B. ขอบเขตของระบบ ASSIST คืออะไร

ระบบ ASSIST พิจารณาแต่เฉพาะข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการค้าข้ามเขตแดนภายในอาเซียนว่าด้วยการค้าในสินค้า การค้าในบริการและประเด็นการลงทุนที่เกี่ยวกับการค้าภายในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประเด็นที่ระบบ ASSIST ครอบคลุม

- ประเด็นหรือปัญหาข้ามเขตแดนที่เกี่ยวกับการดำเนินการความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนเพียงหนึ่งหรือมากกว่า ซึ่งหมายความว่าความตกลงที่เห็นชอบโดยประเทศสมาชิกอาเซียนโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเข้าใจอย่างแท้จริงในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนว่าด้วยการค้าในสินค้า การค้าในบริการและประเด็นการลงทุนที่เกี่ยวกับการค้า

ประเด็นที่ระบบ ASSIST ไม่ได้ครอบคลุม:

โดยปกติแล้ว เรื่องอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากขอบเขตข้างต้น คือเรื่องที่ไม่ครอบคลุม ซึ่งรวมถึงเรื่องต่อไปนี้: ข้อพิพาทระหว่าง

- ลูกจ้าง/นายจ้าง หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ
- ประเด็นที่กำลังหรืออยู่ในการพิจารณาของศาล/การอนุญาโตตุลาการในประเทศที่มีเขตอำนาจ
- ข้อร้องเรียนต่อปักเจกบุคคลหรือบริษัทต่างๆ
- ประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการค้า การบริการ หรือการลงทุนระหว่างอาเซียน
- ประเด็นการย้ายถิ่น
- วีซ่าและสิทธิในการพำนักอยู่ และ
- การเคลื่อนย้ายของทุนและการการชำระข้ามเขตแดน

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ระบบ ASSIST เกี่ยวข้องกับประเด็นการค้าข้ามเขตแดนระหว่างผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น บริษัท ที่ไม่ใช่บุคคลธรรมดา) ที่จดทะเบียนตามกฎหมายของ 1 ในประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งพิพาทกับรัฐบาลของ 1 ใน 9 ประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น ในทางกลับกัน สำหรับประเด็นในประเทศโดยแท้นั้น ประเทศต้นทางของผู้ประกอบการอาเซียนจะไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ได้

ในกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานใหญ่ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน X และให้บริการอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y ประสงค์ที่จะยื่นข้อร้องเรียนต่อประเทศสมาชิกอาเซียน Y เช่นนั้น สำนักงานใหญ่ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน X ควรที่จะเป็นผู้ยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนนั้นสามารถยื่นแบบนิรนามผ่านสมาคมการค้าอาเซียน หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนที่เป็นตัวแทนของผู้ร้องก็ได้

C. คุณลักษณะสำคัญของระบบ ASSIST คืออะไร

- ความเชื่อมโยงกับระบบคลังข้อมูลการค้าของอาเซียน (ASEAN Trade Repository : ATR) เพื่อให้สอดคล้องกับความตกลงว่าด้วยการค้าสินค้าสำหรับเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Trade in Goods Agreement: ATIGA) ระบบคลังข้อมูลการค้าของอาเซียนจึงมุ่งหมายที่จะสร้างความโปร่งใสทั้งในกฎหมายและขั้นตอนทางการค้าและการศุลกากรสำหรับประเทศสมาชิกอาเซียนทั้งหมด ระบบคลังข้อมูลการค้าของอาเซียนเป็นตัวประสานทางอิเล็กทรอนิคส์ที่สาธารณะชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลคลังข้อมูลทางการค้าระดับประเทศของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

- เรียบง่ายและเป็นพอร์ทัลเว็บที่เข้าถึงได้ง่าย เป็นมิตรกับผู้ใช้ และไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยผู้ประกอบการอาเซียนที่ประสบกับปัญหาทางการค้าจากการส่งออกสินค้าหรือบริการหรือเมื่อลงทุนในประเทศอาเซียน

- เป็นระบบติดตามและมีหน้าจอแสดงผลผ่านสัญญาณไฟที่อนุญาตให้กลไกหลักดำเนินการตามขั้นตอนออนไลน์
- ช่วยให้ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียนแบบนิรนามผ่านสมาคมการค้าของอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนทางการค้า เช่น หอการค้า สภาธุรกิจการค้า สมาพันธ์ธุรกิจ หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน เมื่อผู้ร้องประสงค์ที่จะร้องเรียนแบบนิรนาม
- มีการสาธิตออนไลน์และเว็บไซต์ระบบ ASSIST ก็จะจัดทำเป็นภาษาประจำชาติทั้งหมดในอาเซียนในเร็วๆ นี้ (เฉพาะข้อร้องเรียนอาจจะต้องยื่นเป็นภาษาอังกฤษเท่านั้น)
- เป็นพื้นที่สาธารณะที่ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทและจำนวนของคำร้อง กรณีศึกษาของประเด็นที่ยุติ และความเห็นของผู้ประกอบการอาเซียนจะได้ตีพิมพ์และเผยแพร่

D. กลไกหลักในระบบ ASSIST คือใคร

1. ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)

นิยามของผู้ประกอบการอาเซียน และผู้ประกอบการอาเซียนจะต้องมีคุณสมบัติอะไรบ้าง

บริษัทที่จดทะเบียนตามกฎหมายในประเทศหนึ่งในสิบของประเทศสมาชิกอาเซียน

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ระบบ ASSIST สามารถใช้ได้กับธุรกิจในอาเซียนเท่านั้น ปัจเจกบุคคลไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ได้ อย่างไรก็ตาม ทนายความที่เป็นบุคคลธรรมดาอาจจะยื่นข้อร้องเรียนแบบนิรนามซึ่งกระทำในนามของลูกความ โดยลูกความนั้นต้องเป็นผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมาย

ใครเป็นตัวแทนผู้ประกอบการอาเซียนได้บ้าง

- องค์กรผู้แทนในอาเซียน (เช่น สมาคมอาเซียน หอการค้า สภาธุรกิจการค้า สมาพันธ์ธุรกิจ หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน) ที่หยิบยกประเด็นสอบถาม หรือร้องเรียนในระบบ ASSIST ในนามของสมาชิกหรือกลุ่มของสมาชิกที่มีปัญหาทางการค้าในเรื่องเดียวกัน
- ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ได้รับอนุญาตให้ว่าความในหนึ่งในสิบประเทศสมาชิกอาเซียนอาจจะเป็นตัวแทนแลกระทำในนามของผู้ประกอบการอาเซียนเพื่อยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ก็ได้

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน (หรือองค์กรผู้แทน) ที่จดทะเบียนตามกฎหมายนั้นให้ผู้ประกอบการอาเซียนต้องดำเนินการตามกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจแล้วอย่างครบถ้วน และจดทะเบียนเป็นธุรกิจ หรือสมาคมการค้า/ หอการค้า/ สภาธุรกิจ/ สมาพันธ์ทางธุรกิจ และได้รับใบอนุญาตการจดทะเบียนนั้นๆ และในกรณีของทนายความที่กระทำในนามของลูกความภายในระบบ ASSIST ให้ทั้งนี้ เกณฑ์ในลักษณะเดียวกันจะต้องใช้บังคับกับทนายความและสำนักงานกฎหมายที่ยื่นในนามของลูกความ จะต้องแสดงใบอนุญาตทางวิชาชีพที่ออกให้ตามกฎหมายของประเทศสมาชิกอาเซียนต่างๆ

2. ผู้ประสานงานกลาง (CA)

- เลขาธิการอาเซียน คือ ผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST และบริหารจัดการขั้นตอนออนไลน์และรักษาระบบการทำงานภายใต้อำนาจหน้าที่นั้น
- การติดต่อทั้งหมดกับกลไกหลักอื่นๆ จะต้องติดต่อผ่านผู้ประสานงานกลาง
- ภายหลังการตรวจสอบแล้ว ผู้ประสานงานกลางจะส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานประสานระบบ ASSIST ในประเทศสมาชิกที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง)
- ผู้ประสานงานกลางจะตรวจสอบความคืบหน้าและติดต่อกับไปยังผู้ร้อง (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทนหรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ถูกตั้งขึ้น) และหากเป็นไปได้ ผู้ประสานงานกลางก็จะส่งต่อข้อแสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาไปยังผู้ร้องด้วย

3. หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP)

- องค์กรในระดับประเทศ (เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศ) ในรัฐสมาชิกของอาเซียนของผู้ประกอบการอาเซียนที่ได้ร้องเรียน (หรือที่ที่บริษัทสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรณีการค้าและการบริการนั้นๆ)
- ในกรณีที่จำเป็น กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐอาจแทรกแซงเพื่อเข้ามาเจรจากับผู้ประสานงานกลาง และ/หรือ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

4. หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP)

- องค์กรในระดับประเทศ (เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศ) ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ประเด็นถูกหยิบยกและของผู้ประกอบการอาเซียนกำลังประสบกับปัญหาทางการค้า (เช่น ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ถูกยื่นข้อร้องเรียน)
- กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐจะตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมกับระบบ ASSIST เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกอบการอาเซียนหรือไม่ จะเข้าร่วมกับหน่วยงานในประเทศที่มีอำนาจหรือไม่ และจะดำเนินการติดต่อสื่อสารกับผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST หรือไม่

5. หน่วยงานรับผิดชอบ (RAs)

- หน่วยงาน หรือผู้แทนรัฐบาลต่างๆ ที่มีภารกิจในการหาแนวทางแก้ไขปัญหา หน่วยงานรับผิดชอบเหล่านี้เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ได้มีการหยิบยกประเด็นปัญหา และที่ที่ผู้ประกอบการอาเซียนกำลังประสบกับปัญหาทางการค้า
- ทั้งนี้ กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางพร้อมด้วยการแสวงหาทางออกให้กับปัญหาในกรณีที่ยอมรับข้อร้องเรียนจะนำเสนอแนวทางที่เป็นไปได้แก่ผู้ร้อง (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทนหรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่ถูกตั้งขึ้น) ผ่านหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และผู้ประสานงานกลาง

E. ยื่นข้อร้องเรียนได้อย่างไร

ข้อร้องเรียนมี 2 ประเภทที่สามารถยื่นเข้าระบบ ASSIST ได้แก่:

1. ข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน

ข้อร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตนสามารถยื่นได้โดยตรงโดยผู้ประกอบการอาเซียนในชื่อของตนตามที่ได้กำหนดเอาไว้ในส่วน D.1. ของคู่มือนี้

ผู้ประกอบการอาเซียนจะต้องแสดงหมายเลขจดทะเบียนทางธุรกิจและหลักฐานการจดทะเบียน ซึ่งกำหนดไว้แล้วอยู่ในแบบฟอร์มในเว็บไซต์ของระบบ ASSIST

2. ข้อร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน

หากผู้ประกอบการอาเซียนประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนแบบนิรนามเพราะเหตุจากการที่ต้องประสบกับปัญหาทางการค้าข้ามเขตแดนภายในอาเซียน ซึ่งสามารถยื่นโดยองค์กรผู้แทนในอาเซียนหรือตามแต่ผู้ประกอบการอาเซียนจะเลือกก็ได้ ได้แก่ สมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

สมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนในอาเซียน

a. องค์กรผู้แทนในอาเซียน เช่น สมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจ หรือสมาพันธ์ทางธุรกิจอาจจะยื่นข้อร้องเรียนแบบ นิรนามแทนสมาชิกหรือกลุ่มสมาชิกของตนที่ประสบกับปัญหาทางการค้าแบบเดียวกันก็ได้ แนวทางนี้มุ่งหมายที่จะใช้กับผู้ร้องหลายรายที่ประสบกับปัญหาทางการค้าแบบเดียวกันเพื่อหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนหลายฉบับอีกด้วยด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายเมื่อองค์กรผู้แทนได้ให้บริการกับผู้ประกอบการอาเซียนในกรณียื่นแบบนิรนาม

b. ในการนี้ องค์กรผู้แทนในอาเซียนจะยื่นข้อร้องเรียนในนามของตนเองซึ่งจำเป็นจะต้องระบุหมายเลขจดทะเบียนธุรกิจในเขตอำนาจของประเทศอาเซียนนั้นๆ ที่ได้มีการดำเนินธุรกิจ

c. องค์กรผู้แทนในอาเซียนจะยื่นข้อร้องเรียนเพื่อพิพาทกับประเทศสมาชิกอาเซียนที่ตนจดทะเบียน ตราบเท่าที่ปัญหาทางการค้านั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับประเด็นข้ามเขตแดนและอยู่ในอาเซียน (เช่น สมาคมระดับภูมิภาคและไม่ใช่ระดับในประเทศเท่านั้น) หรือ สมาชิกปักเจกบุคคลที่จดทะเบียนตามกฎหมายในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ มากกว่าองค์กรผู้แทนในอาเซียนที่จะทะเบียนในหนึ่งประเทศ

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

a. ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนอาจจะยื่นข้อร้องเรียนแบบนิรนามแทนลูกความของตนก็ได้ (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียนที่มีปัญหาทางการค้า) ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายจะต้องได้รับอนุญาตให้ว่าความในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ลูกความมีถิ่นพำนักหรือในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทถึง

b. กฎพิเศษใช้บังคับกับข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนของอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก่อนที่จะมีการยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST ในนามของลูกความซึ่งต้องเป็นผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน โดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายของอาเซียนจะต้องติดต่อเลขาธิการอาเซียนและให้ข้อมูลที่กำหนดเกี่ยวกับการจดทะเบียนทางวิชาชีพและลูกความที่ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน ในการทำเช่นว่านั้น โปรดดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่จำเป็นจากเว็บไซต์ระบบ ASSIST (http://assist.asean. org/complaint/?m=42&type=law) และส่งแบบฟอร์มนั้นมายังเลขาธิการอาเซียนตามที่ได้กำหนดไว้แล้วในแบบฟอร์ม

c. เมื่อเลขาธิการอาเซียนได้ให้รหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน (Confidential Case Code: CCC) ทางอีเมลล์แก่ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายแล้ว ข้อร้องเรียนนั้นถือว่าได้มีการยื่นแล้วในระบบ ASSIST โดยผ่านแบบฟอร์มออนไลน์

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

สำหรับผู้ประกอบการอาเซียนและองค์กรผู้แทนในอาเซียนนั้น หลักฐานการจดทะเบียนในรัฐสมาชิกของผู้ประกอบการอาเซียนและองค์กรผู้แทนในอาเซียนที่จะใช้ยื่นข้อร้องเรียนซึ่งจะต้องแนบมาในรูปของสำเนาอิเล็กทรอนิคส์ ส่วนทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนของอาเซียนนั้น จะต้องยื่นใบอนุญาตทางวิชาชีพของสำนักงานกฎหมายหรือทนายความเป็นหลักฐานการจดทะเบียน ทั้งนี้ ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายต้องแนบหลักฐานการจดทะเบียนธุรกิจของลูกความของตนซึ่งก็คือผู้ประกอบการอาเซียนให้แก่เลขาธิการอาเซียนก่อนที่ยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST ก็ได้

F. ช่องทางการติดต่อระบบ ASSIST ทำงานอย่างไร

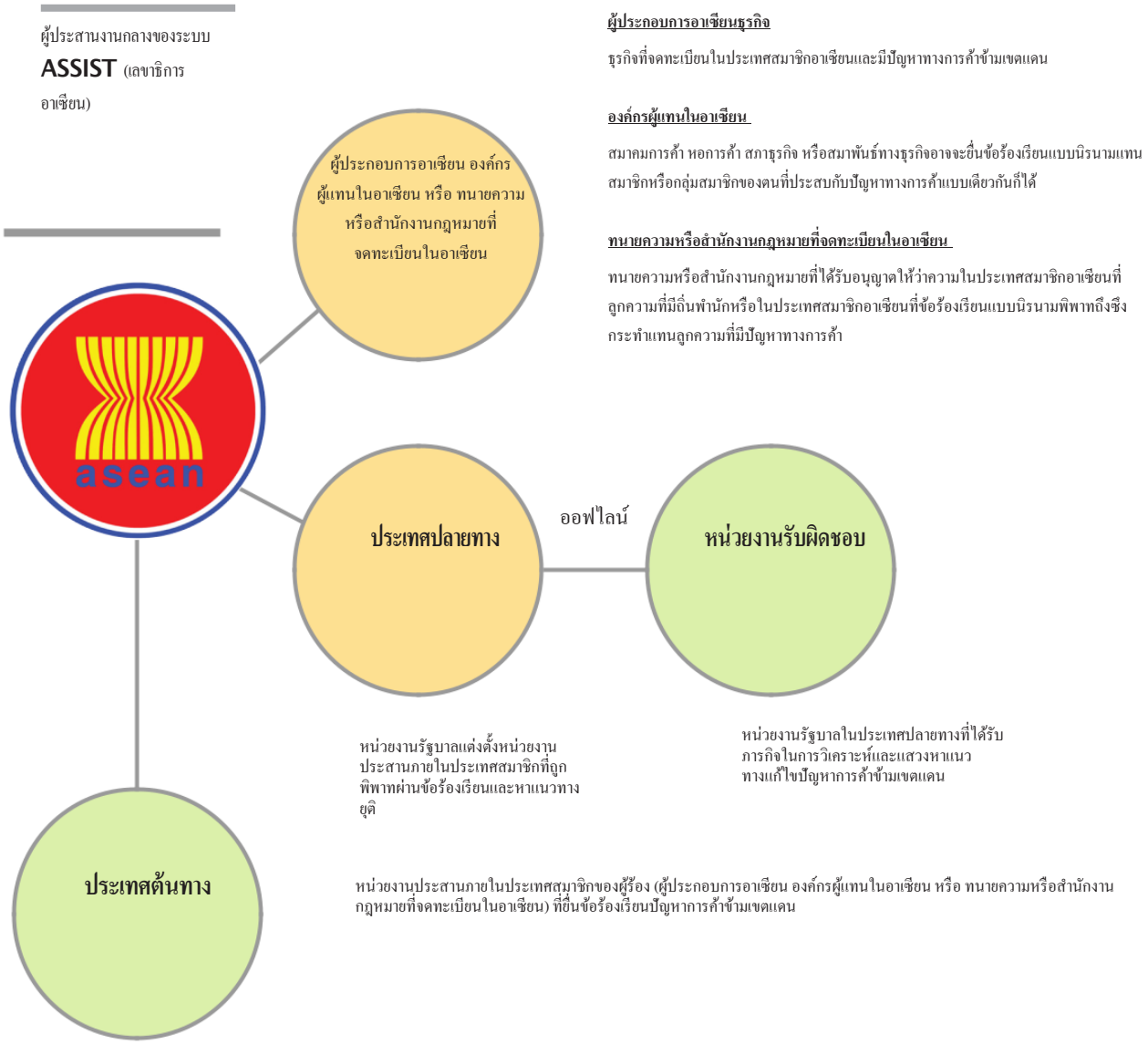
ระบบ ASSIST ปฏิบัติการโดยดูแลช่องทางการติดต่อผ่านผู้ประสานงานกลางในนามของผู้ร้อง (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทนในอาเซียน หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน) กับเจ้าหน้าที่รัฐบาลของสำนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศรับผิดชอบระบบ ASSIST ภายในประเทศสมาชิกอาเซียน

- ระบบ ASSIST ได้รับการจัดการผ่านพอร์ทัลเว็บด้วยการติดต่อทางอีเมลล์ ตามความรับผิดชอบและขั้นตอนที่กำหนด และ
- ผู้ใช้สามารถเข้าถึงผ่านการควบคุมการเข้าสู่ระบบหลังเว็บ ASSIST เพื่อตรวจสอบความคืบหน้าและการปฏิบัติตามกรอบระยะเวลาที่ตกลงกันไว้

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ในบางกรณี การแจ้งเตือนอัตโนมัติอาจจะปรากฏขึ้นในเว็บเพจของระบบ ASSIST เมื่อผู้ร้องกระทำการบางอย่าง เช่น การยื่นข้อร้องเรียนซึ่งกำหนดให้ผู้ร้องต้องคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้เพื่อดำเนินการขั้นตอนในระบบ ASSIST ต่อไป

แผนภาพ 1.
โครงสร้างการติดต่อ/ ลำดับชั้นของระบบ ASSIST



ผู้ประสานงานกลาง (CA)

เลขาธิการอาเซียน คือ ผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST และบริหารจัดการขั้นตอนออนไลน์ภายใต้อำนาจหน้าที่นั้น การติดต่อทั้งหมดกับกลไกหลักอื่นๆ จะต้องติดต่อและตรวจสอบผ่านผู้ประสานงานกลาง

ประเทศต้นทาง/หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP)

องค์กรในระดับประเทศ (หรือที่เรียกว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศรับผิดชอบระบบ ASSIST) ในรัฐสมาชิกของอาเซียนของผู้ประกอบการอาเซียนที่ได้ร้องเรียน (หรือที่ที่บริษัทสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรณีการค้าและการบริการนั้นๆ) ในกรณีที่จำเป็น กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐอาจแทรกแซงเพื่อเข้ามาเจรจากับผู้ประสานงานกลาง และ/หรือ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ประเทศปลายทาง/หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP)

องค์กรในระดับประเทศ (หรือที่เรียกว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศรับผิดชอบระบบ ASSIST) ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ประเด็นถูกหยิบยกและของผู้ประกอบการอาเซียนกำลังประสบกับปัญหาทางการค้า กระทรวง หน่วยงาน หรือองค์กรของรัฐจะตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมกับระบบ ASSIST เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประกอบการอาเซียนหรือไม่ จะเข้าร่วมกับหน่วยงานในประเทศที่มีอำนาจหรือไม่ และจะดำเนินการติดต่อสื่อสารกับผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST หรือไม่

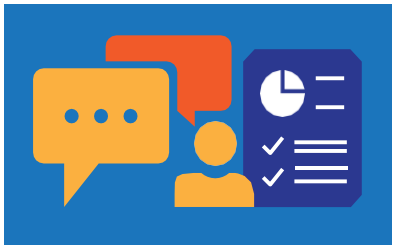
หน่วยงานรับผิดชอบ (RA)

หน่วยงาน หรือผู้แทนรัฐบาลต่างๆ ที่มีภารกิจในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ยื่นร้องเรียนโดยผู้ร้อง (เช่น ผู้ประกอบการ สมาคม หรือ ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน) หน่วยงานรับผิดชอบเหล่านี้เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ได้มีการหยิบยกประเด็นปัญหา และที่ที่ผู้ประกอบการอาเซียนกำลังประสบกับปัญหาทางการค้า ในกรณีที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางยอมรับพิจารณาข้อร้องเรียน หน่วยงานรับผิดชอบจะนำเสนอแนวทางที่เป็นไปได้แก่ผู้ร้องซึ่งส่งผ่านมายังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และผู้ประสานงานกลาง ในท้ายที่สุดคือผู้ประกอบการอาเซียน องค์กรผู้แทน หรือ ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายของผู้ร้อง

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

พึงทราบด้วยว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาทางการที่ใช้ในระบบ และข้อร้องเรียนจะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษ เอกสารสนับสนุนทั้งหมดที่อัพโหลดโดยผู้ร้อง (เช่น เอกสารสรุปเชิงกฎหมาย รายงานเชิงเทคนิค และเอกสารในลักษณะเดียวกัน) จะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม เอกสารทางราชการ เช่น หลักฐานการจดทะเบียน กฎหมายในประเทศ หนังสือรับรอง ใบอนุญาตหรือเอกสารในลักษณะเดียวกันซึ่งกระทำเป็นภาษาประจำชาติอาจจะอัพโหลดไว้ในระบบเพื่อสนับสนุนข้อร้องเรียน โดยจะต้องมีฉบับแปล (อย่างไม่เป็นทางการ) แนบมาด้วยก็ได้ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากประเทศปลายทางจะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน

G. พื้นที่สาธารณะของเว็บไซต์ระบบ ASSIST



เนื่องจากประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนทางการค้าของประเทศสมาชิกอาเซียนที่มากขึ้นผ่านระบบ ASSIST ทำให้พอร์ทัลเว็บในระบบ ASSIST ได้จัดทำส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะขึ้น เมื่อเวลาผ่านไป พื้นที่สาธารณะจะได้จัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอาเซียนที่กำลังมองหาแนวทางแก้ไขปัญหาทางธุรกิจในภูมิภาคนี้ ข้อมูลจะรวมทั้งเรื่องที่ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษาและแนวทางชี้แนะเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจความตกลงอาเซียนได้ดียิ่งขึ้น พื้นที่ดังกล่าวจะสนับสนุนให้ผู้ประกอบการแบ่งปันประสบการณ์ของตนและบทเรียนที่เป็นประโยชน์ในการแสวงหาทางออกในอาเซียน ไม่มีข้อมูลใดที่เสนอผ่านพื้นที่นี้เป็นความลับ

พื้นที่สาธารณะจะประกอบไปด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

- ข้อมูล/สถิติของประเภทและจำนวนที่ถูกร้องเรียน
- คำชี้แนะเชิงปฏิบัติการ
- ประเด็นที่ประสบสำเร็จในการแก้ไข
- คำชี้แนะเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าใจความตกลงอาเซียนได้ดียิ่งขึ้น
- ความเห็นของผู้ใช้/ผู้ประกอบการอาเซียน และ
- คำแนะนำเพิ่มเติมในการใช้ระบบ ASSIST

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

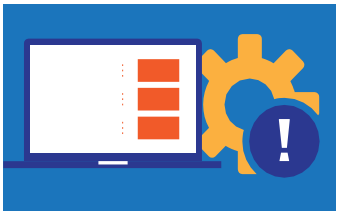
การรักษาความลับในพื้นที่สาธารณะจะได้รับการปกป้องอย่างเคร่งครัด ข้อมูลใดๆ ที่บ่งชี้ผู้ร้องหรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ ตลอดจนในประเด็นที่ประเทศสมาชิกอาเซียนแสดงความกังวลจะไม่ถูกนำไปเผยแพร่ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2:
ขั้นตอนการยื่นข้อร้องเรียน

ในส่วนนี้ของคู่มือจะอธิบายถึงขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ตัวอย่างจากตัวอย่างกรณีศึกษาซึ่งอยู่ในภาคผนวก 4 จะช่วยทำให้เข้าใจขั้นตอนได้มากยิ่งขึ้นว่าหน่วยงานไหนในระบบ ASSIST ที่รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียน

ยื่นข้อร้องเรียนอย่างไร

A. การใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์



1. สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน

ผู้ประกอบการอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดอาจจะยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ในเว็บไซต์ระบบ ASSIST http://assist.asean.org หรือเลือกไปที่สัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการ' ตรงแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' ก็ได้

2. สำหรับสมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน

สำหรับสมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด เช่น หอการค้า สภาธุรกิจ หรือสมาพันธ์ทางธุรกิจสามารถยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST โดยเลือกไปที่ 'สมาคมการค้าอาเซียน' ตรงแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนต้องยื่นโดยใช้ชื่อขององค์กรผู้แทน เนื่องจากสมาชิกในนามของข้อร้องเรียนต้องถูกระงับการเปิดเผยตัวตน การยื่นข้อร้องเรียนจะต้องใช้หมายเลขจดทะเบียนขององค์กรผู้แทนและจะไม่ปรากฏข้อมูลของผู้ประกอบการอาเซียนอยู่ในข้อร้องเรียนให้หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและ/หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ทราบเลย

3. สำหรับทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

สำหรับทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดสามารถยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มออนไลน์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST โดยเลือกไปที่ 'ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายในอาเซียน' ตรงแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' ในกรณีนี้ การยื่นข้อร้องเรียนจะต้องใช้ใบอนุญาตวิชาชีพของนายความและจะไม่ปรากฏข้อมูลของผู้ประกอบการอาเซียนอยู่ในข้อร้องเรียนให้หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและ/หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ทราบเลย อย่างไรก็ตาม กฎพิเศษใช้บังคับกับข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนของอาเซียน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ก่อนที่จะมีการยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST ในนามของลูกความซึ่งต้องเป็นผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน โดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายของอาเซียนจะต้องติดต่อเลขาธิการอาเซียนและให้ข้อมูลที่กำหนดเกี่ยวกับการจดทะเบียนทางวิชาชีพและลูกความที่ไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน ในการทำเช่นว่านั้น โปรดดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่จำเป็นจากเว็บไซต์ระบบ ASSIST (http://assist.asean. org/complaint/?m=42&type=law) และส่งแบบฟอร์มนั้นมายังเลขาธิการอาเซียนตามที่ได้กำหนดไว้แล้วในแบบฟอร์ม C. เมื่อเลขาธิการอาเซียนได้ให้รหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน (Confidential Case Code: CCC) ทางอีเมลล์แก่ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายแล้ว ข้อร้องเรียนนั้นถือว่าได้มีการยื่นแล้วในระบบ ASSIST โดยผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ ทั้งนี้ รหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน (Confidential Case Code: CCC) เป็นสิ่งที่ใช้แทนรายละเอียดการติดต่อของผู้ประกอบการอาเซียนซึ่งช่วยให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนแบบนิรนามจะได้ยื่นในนามของผู้ประกอบการอาเซียนและมีการตรวจสอบโดยเลขาธิการอาเซียน รหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับดังกล่าวจะถูกใส่ไว้ในข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST ตรงหัวข้อ 'รายละเอียดข้อร้องเรียน' ของแบบฟอร์มโดยสำนักงานกฎหมายหรือทนายความ

โปรดใส่ข้อมูลสำคัญลงไปในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์!

แบบฟอร์มออนไลน์จะให้ใส่ข้อมูลที่กำหนด รวมทั้งชื่อและรายละเอียดของธุรกิจ (ขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ร้อง เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน สมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน) รายละเอียดการติดต่อ และรายละเอียดของข้อร้องเรียน ในส่วนของ 'รายละเอียด' ในหัวข้อ 'รายละเอียดของข้อร้องเรียน' จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม (เช่น ควรจะต้องอธิบายรายละเอียดของปัญหาที่ประสบ) เพื่อที่ว่าผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ อีกทั้ง ตารางอ้างอิงว่าด้วยรายการประเภทสินค้าย่อยและรายการภาคหลัก และภาคย่อยของการบริการก็ได้กำหนดเอาไว้ให้แล้วอยู่ในภาคผนวกที่ 1 ของคู่มือนี้ เพื่อที่จะได้ให้คำชี้แนะในการกรอก 'ประเภทของปัญหาที่พบ' และ 'รายละเอียดภาคบริการ' ในหัวข้อ 'รายละเอียดของข้อร้องเรียน' ของแบบฟอร์มร้องเรียน

เอกสารสนับสนุนอย่างการจดทะเบียนธุรกิจของผู้ประกอบการอาเซียน หรือสมาคมการค้าอาเซียน (หรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียน) ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของทนายความเพื่อยื่นพร้อมกับข้อร้องเรียนจะยื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน กฎหมายหรือมาตรการที่เกี่ยวข้อง รายการของความมุ่งหมายภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ" หรือ AFAS (ASEAN Framework Agreement on Services) (สำหรับการค้าในบริการที่ข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้อง) และข้อโต้แย้งทางกฎหมาย หลักฐานข้อเท็จจริง และวิธีการเยียวยาที่เป็นไปได้ซึ่งได้กระทำไปแล้วในประเทศก็ควรจะใส่เข้าไปในข้อร้องเรียนด้วย เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ประสานงานกลางตัดสินใจว่าจะรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่ ผู้ร้องอาจจะเสนอข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้มาด้วยก็ได้เพื่อช่วยให้ขั้นตอนและการระบุแนวทางแก้ปัญหาได้คล่องขึ้น ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลและเอกสารที่ครบถ้วนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาทางออกจะมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาโดยประเทศปลายทางสูงกว่าข้อมูลข้างต้นนี้อาจจะส่งมาเป็นเอกสารแนบของแบบฟอร์มข้อร้องเรียนในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิคส์ก็ได้

โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย (*)นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม ⓘ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ 'รายละเอียดข้อร้องเรียน'

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST อาจจะเรียกให้ส่งข้อร้องเรียนใหม่หากพบว่าข้อมูลที่สำคัญนั้นไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้อง (สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดดูหัวข้อ C.2. ของส่วนที่ 3 'บทบาทและความรับผิดชอบของผู้ประสานงานกลาง' ของคู่มือนี้)

B. ขั้นตอนในการยื่นข้อร้องเรียน

1. สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน

การยื่นข้อร้องเรียน

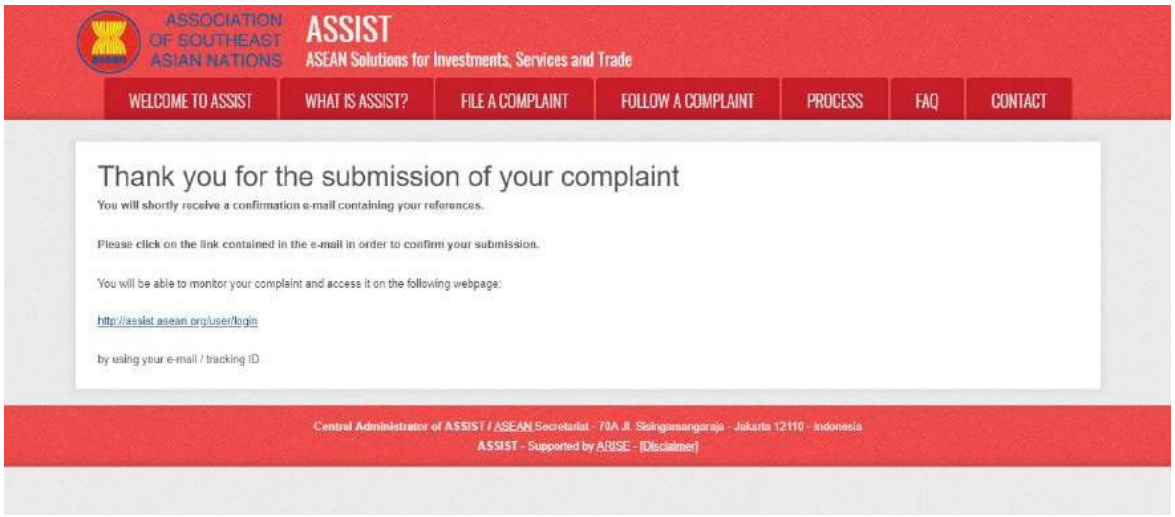
สำหรับผู้ประกอบการอาเซียน หรือสมาคมการค้าและองค์กรผู้แทนอื่นๆ ในอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดจะต้องเตรียมและยื่นข้อร้องเรียน (ซึ่งอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST) โดยใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์จากเว็บไซต์ ระบบ ASSIST: http://assist.asean.org ในสัญลักษณ์ 'ผู้ประกอบการอาเซียน' หรือ 'สมาคมการค้า' บนแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' องค์กรผู้แทนในอาเซียนหรือกลุ่มสมาชิกหากผู้ประกอบการอาเซียนประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยตัวตน รายละเอียดที่ต้องใส่จะถูกตรวจสอบโดยระบบเพื่อรับรองว่าข้อมูลที่สำคัญจะอยู่ครบสมบูรณ์

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

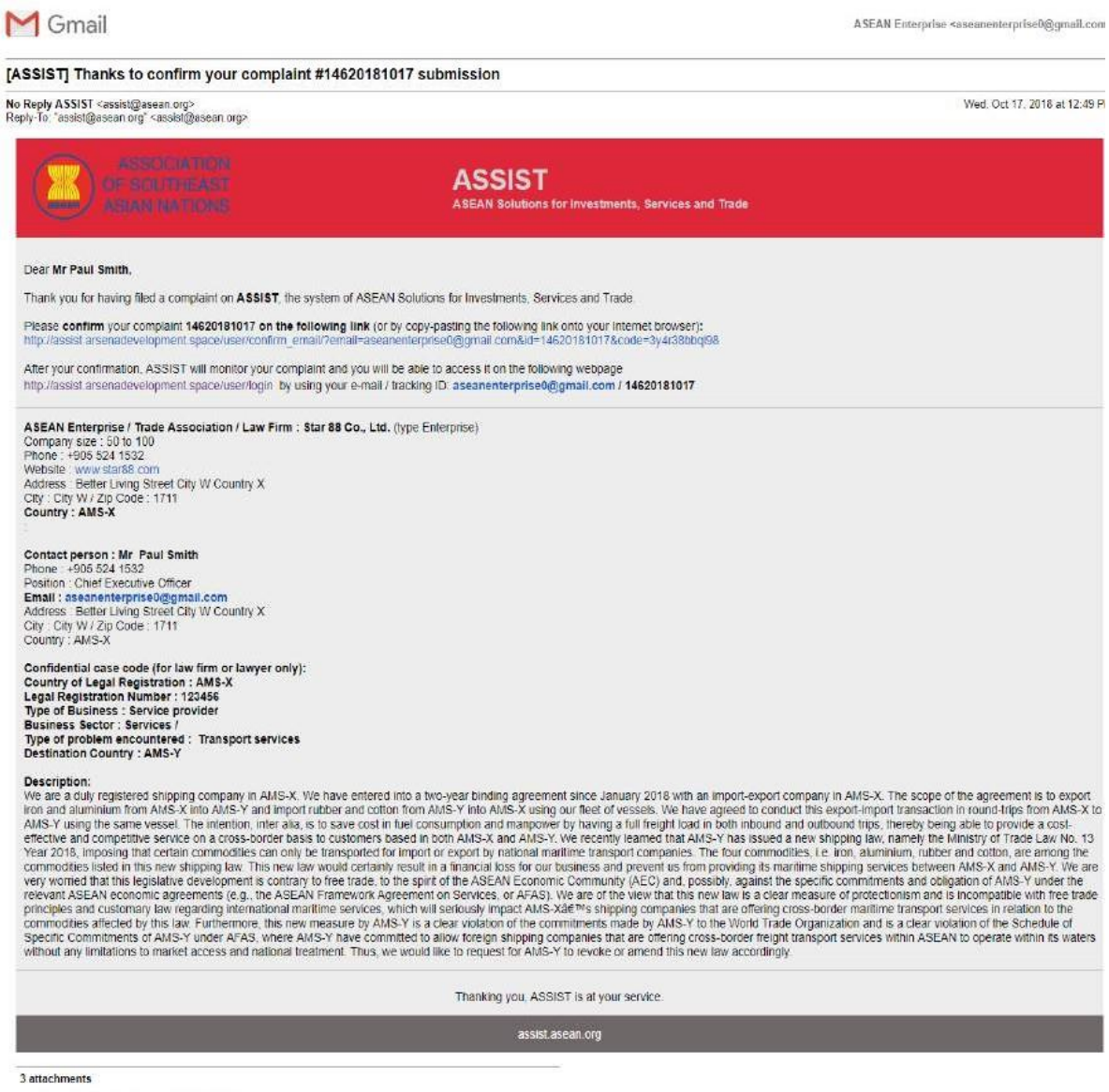
ในการที่จะทำรูปคดีไปโดยตลอด ซึ่งสามารถตรวจสอบได้/ เป็นที่ได้เถียงได้ก่อนที่จะยื่นข้อร้องเรียนนั้น ผู้ร้องอาจจะแสวงหาความเห็นและการสนับสนุนที่เป็นไปได้จากรัฐบาลต้นทางก่อนที่จะได้มีการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST อีกทั้งยังสามารถขอคำชี้แนะและความช่วยเหลือจากที่ปรึกษา ทนายความ สำนักงานกฎหมาย หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ และสมาคมการค้า

การรับทราบข้อร้องเรียน

เมื่อยื่นข้อร้องเรียนแล้ว ผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนอาเซียนจะได้รับการตอบรับอัตโนมัติของเว็บไซต์ซึ่งปรากฏตามข้างล่างนี้



ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะได้รับทราบถึงการส่งข้อร้องเรียนใหม่ และจะมีการส่งข้อความดังตัวอย่างที่ปรากฏด้านล่างนี้ไปยังที่อยู่ของผู้ร้องตามอีเมลล์ที่ได้ให้ไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน



Gmail

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.

Please **confirm** your complaint **14620181017 on the following link** (or by copy-pasting the following link onto your internet browser):
http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm_email/?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=14620181017&code=3y4r38bbqi98

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage
http://assist.arsenadevelopment.space/user/login by using your e-mail / tracking ID: **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
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
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

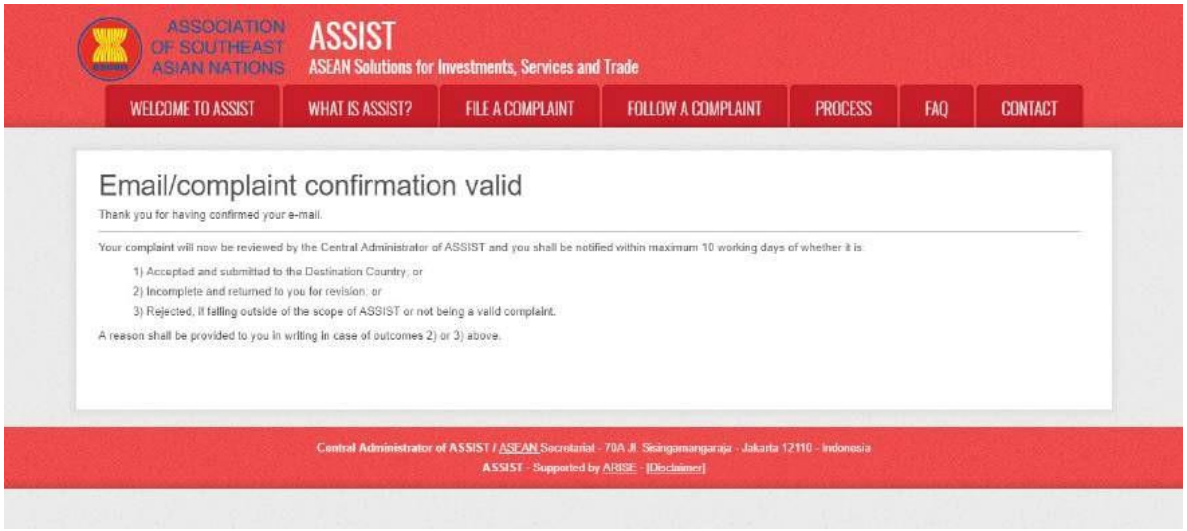
Description:
We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X 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-Xâ€™s shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

อีเมลล์ถึงผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนอาเซียนจะประกอบด้วยรายละเอียดพื้นฐานของการส่งข้อร้องเรียนและหมายเลขข้อร้องเรียนหรือรหัสติดตามข้อร้องเรียน (รหัสติดตาม) ซึ่งระบบ ASSIST จะกำหนดไว้ให้กับข้อร้องเรียนโดยอัตโนมัติเพื่อที่ผู้ร้องจะสามารถติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียน (รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดตามข้อร้องเรียนจะอยู่ในหัวข้อ E 'ผู้ร้องอาจจะตรวจสอบความคืบหน้าของข้อร้องเรียน' ของส่วนที่ 2 นี้) ทั้งนี้ ผู้ร้อง/เจ้าของที่อยู่ตามอีเมลล์จะต้องตอบกลับโดยยืนยันการส่งข้อร้องเรียนโดยเพียงแค่คลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลล์ เมื่อผู้ร้องคลิกตามลิงค์ดังกล่าว จะปรากฏเพจต่อไปนี้ขึ้นมาอัตโนมัติบนหน้าจอคอมพิวเตอร์



การยืนยันความถูกต้องโดยผู้ประสานงานกลาง

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะทำการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อตัดสินความสมบูรณ์ (เช่น ข้อร้องเรียนอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST หรือไม่) และผลของการตรวจสอบดังกล่าวจะใช้เวลาภายใน 10 วันทำการ หลังจากนั้น จึงมีมติว่า:

- **รับ**ข้อร้องเรียนและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศ (เช่น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง)
- อาจจะเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม (**ไม่สมบูรณ์**) หรือขอให้ผู้ร้องทบทวนข้อร้องเรียนใหม่ (โปรดดูคำอธิบายการดำเนินการของผู้ประสานงานกลางในหัวข้อ C.2. ของส่วนที่ 3 ของคู่มือนี้) หรือ
- **ไม่รับ**ข้อร้องเรียนเพราะต้องห้าม พร้อมด้วยเหตุผลของการปฏิเสธการพิจารณา

มติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (ภายในประเทศสมาชิกอาเซียนที่พิพาทซึ่งจะต้องแสวงหาทางออกในการแก้ไขปัญหา) จะทบทวนรายละเอียดของข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการและมีมติว่า:

- จากรายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับ ข้อร้องเรียนมีมูล จึง**รับไว้พิจารณา**
- อีเมลล์แจ้งการรับไว้พิจารณาจะส่งมายังผู้ประสานงานกลางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง
- รายละเอียดจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อที่จะเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา หรือ
- ข้อร้องเรียนไม่มีมูล หรือภายหลังปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้องแล้ว หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมติว่ากลไก ASSIST ไม่ใช่ช่องทางที่เหมาะสม จึง**ไม่รับไว้พิจารณา** ทั้งนี้ อีเมลล์จะส่งมายังผู้ประสานงานกลางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางให้รับทราบ พร้อมด้วยเหตุผลของการปฏิเสธการพิจารณาของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางยอมรับข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาและส่งต่อไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อให้ตอบกลับ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางก็พึงที่จะติดตามความคืบหน้าและได้รับคำตอบจากหน่วยงานรับผิดชอบภายในกรอบระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ในระบบ ASSIST กรอบระยะเวลาที่ตั้งในแต่ละขั้นตอนของระบบ ASSIST ปรากฏอยู่ในหัวข้อ D 'กรอบระยะเวลาของการยื่นข้อร้องเรียน' ของส่วนที่ 2 ในคู่มือนี้

ผู้ประสานงานกลางตอบกลับพร้อมมติการตัดสิน

การตอบกลับ เช่น ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจะถูกส่งโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมายังผู้ประสานงานกลางภายใน 30-50 วันทำการ และ:

- การตอบกลับหรือข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจะถูกตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในแง่ของการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมซึ่งต้องประสบและได้บรรยายเอาไว้อยู่ในข้อร้องเรียน
- ในขั้นนี้จะช่วยให้ผู้ประสานงานกลางมีโอกาสที่จะหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจน (หากจำเป็น) ก่อนที่จะลงบันทึกรายละเอียด การตอบกลับหรือข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและแจ้งมติการตัดสินนั้นให้ผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือ องค์กรผู้แทนอาเซียนได้รับทราบ
- ผู้ประสานงานกลางจะถ่ายทอดการตอบกลับของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมายังผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนได้รับทราบมติการตัดสินนั้น

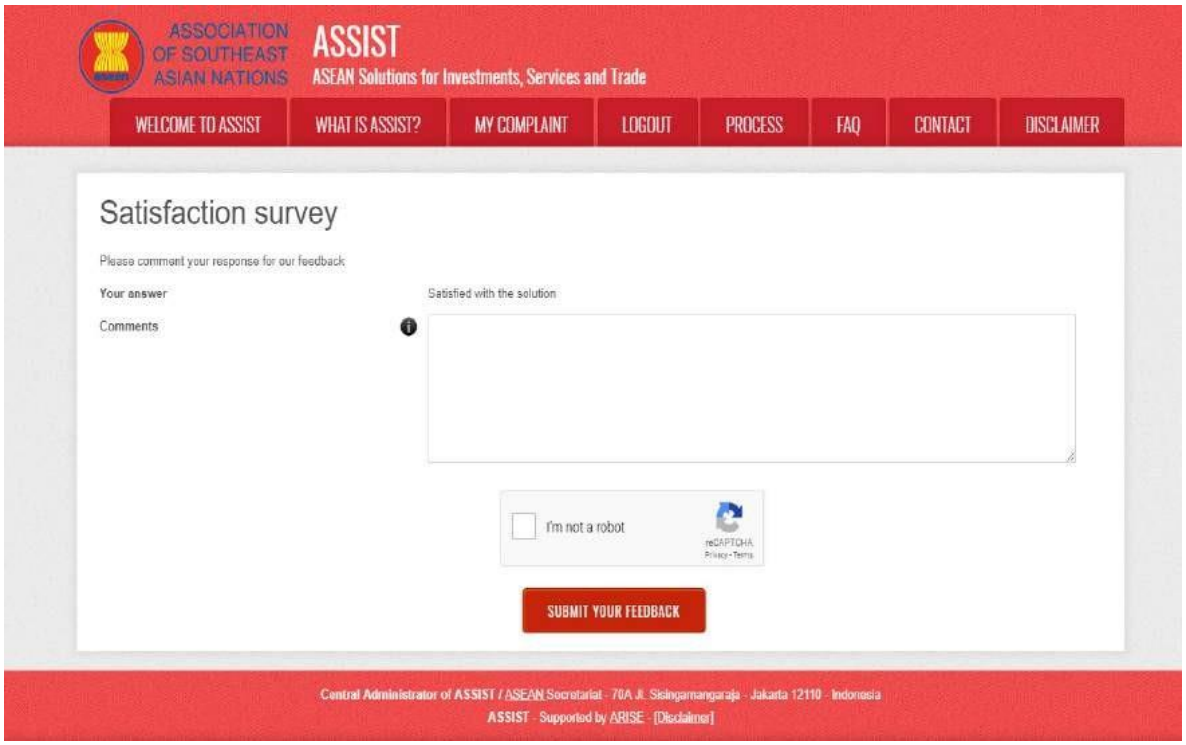
ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาทั้งหมดจะต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเจตจำนงค์ของอาเซียน ตลอดจนกฎและระเบียบของประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีอยู่และใช้บังคับ

ผู้ร้องตอบแบบสอบถามความพึงพอใจกลับมา

ภายหลังที่ส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยประเทศสมาชิกอาเซียนผ่านระบบ ASSIST แล้ว ผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนจะรับแจ้งทางอีเมลล์และขอให้ตอบกลับแบบสอบถามความพึงพอใจโดยคลิกไปที่ พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ โดยผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนจะถูกพาไปยังเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพื่อตอบแบบสอบถามดังกล่าว ตลอดจนให้ความเห็น โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่พึงพอใจ

- หากผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น ผู้ร้อง) หรือองค์กรผู้แทนอาเซียนซึ่งยื่นข้อร้องเรียนไม่พึงพอใจกับผลลัพธ์ ก็สามารถที่จะส่งข้อร้องเรียนไปยังองค์กรระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสเพื่อติดตามการดำเนินงานตามพันธกรณีความตกลงของอาเซียน หรือประเทศสมาชิกอาเซียนหรือกลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียนผ่านหน่วยงานการจดทะเบียนธุรกิจของประเทศสมาชิกอาเซียนก็ได้
- ผู้ร้องอาจจะตัดสินใจที่จะระงับข้อพิพาททางศาลหรือกลไกระงับข้อพิพาทอื่นๆ ในประเทศ (เช่น การไกล่เกลี่ย การประณีประนอม หรือการอนุญาโตตุลาการ) ภายในเขตอำนาจของประเทศสมาชิกอาเซียนก็ได้



ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

เมื่อได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาแล้ว พึงระลึกว่าระบบ ASSIST ถูกก่อตั้งเพื่อให้เป็นกลไกที่ปรึกษาหารือแต่ไม่ผูกพันระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน และคำแนะนำนั้นมุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาเป็นการเฉพาะบนพื้นฐานที่ไม่ได้ไปตัดสินว่าใครถูกหรือใครผิด หรือไปตัดสินความสอดคล้องกันของกฎหมายอาเซียนของรัฐสมาชิก ตลอดจนกฎหมาย กฎระเบียบ ขั้นตอน และ/หรือแนวปฏิบัติที่พิพาทผ่านระบบ ASSIST

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ให้ผ่านผู้ร้องจะต้องถูกนำมาใช้ในระบบ ASSIST และโดยกลไกที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST เท่านั้น ขั้นตอนที่เหมาะสมจะได้ดำเนินการอย่างระมัดระวังโดยพิจารณาถึงความลับทางการค้าและข้อมูลส่วนบุคคลตลอดเวลา โดยเฉพาะเมื่อต้องส่งต่อข้อมูลระหว่างเครือข่าย

ผู้ร้องอาจจะเลือกที่จะถอนข้อร้องเรียน ณ ขั้นตอนใดก็ได้จนกว่าจะได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยระบบ ASSIST

2. สำหรับทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

การดาวน์โหลดแบบฟอร์มข้อร้องเรียนแบบนิรนาม

หากทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนจะยื่นข้อร้องเรียนในนามของลูกความ ก่อนที่จะยื่นนั้น ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายจะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่จำเป็นจากเว็บไซต์ระบบ ASSIST ในหัวข้อ 'ยื่นข้อร้องเรียน: ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายในอาเซียน' หรือตามลิงค์ที่กำหนดไว้ข้างล่างนี้ http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law)

ยื่นแบบฟอร์มนิรนามและเอกสารอื่นๆ ที่กำหนดให้กับเลขาธิการอาเซียน/ ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

เมื่อทนายความหรือสำนักงานกฎหมายจะยื่นแบบฟอร์ม ให้ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายจะต้องส่งทางอีเมลล์ไปยังเลขาธิการอาเซียนที่ assist@asean.org พร้อมด้วย (1) การจดทะเบียน/ เอกสารใบอนุญาตวิชาชีพทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย (หากต้นฉบับไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ให้แนบฉบับแปลแบบไม่เป็นทางการมาด้วย) และ (2) เอกสารจดทะเบียนบริษัท/ ธุรกิจของลูกความ (ผู้ประกอบการอาเซียน) ที่ซึ่งข้อร้องเรียนได้ยื่นแบบนิรนามให้

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 the of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. **assist@asean.org**

LAWYER

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

LAW FIRM

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

PROFESSIONAL LICENCE

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

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

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

เลขาธิการอาเซียนตอบกลับ

เลขาธิการอาเซียนจะตอบกลับมายังทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนว่าเอกสารดังกล่าวที่ส่งมานั้นครบตามข้อกำหนดและสมบูรณ์หรือไม่

- หากเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ ให้เลขาธิการอาเซียนออกรหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน(Confidential Case Code: CCC) ทางอีเมมล์ให้แก่ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายเพื่อที่ว่าการยื่นข้อร้องเรียนเป็นอันเสร็จสิ้น

- หากเอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ให้เลขาธิการอาเซียนเรียกให้ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายส่งเอกสารที่ยังคงขาดอยู่มาให้ครบถ้วน

ยื่นข้อร้องเรียน

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนจัดเตรียมและยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้แบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์จากเว็บไซต์ ระบบ ASSIST: http://assist.asean.org ในสัญลักษณ์ 'ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายในอาเซียน' หรือ 'สมาคมการค้า' บนแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' รายละเอียดที่ต้องใส่จะถูกตรวจสอบโดยระบบเพื่อรับรองว่าข้อมูลที่สำคัญจะอยู่ครบสมบูรณ์

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

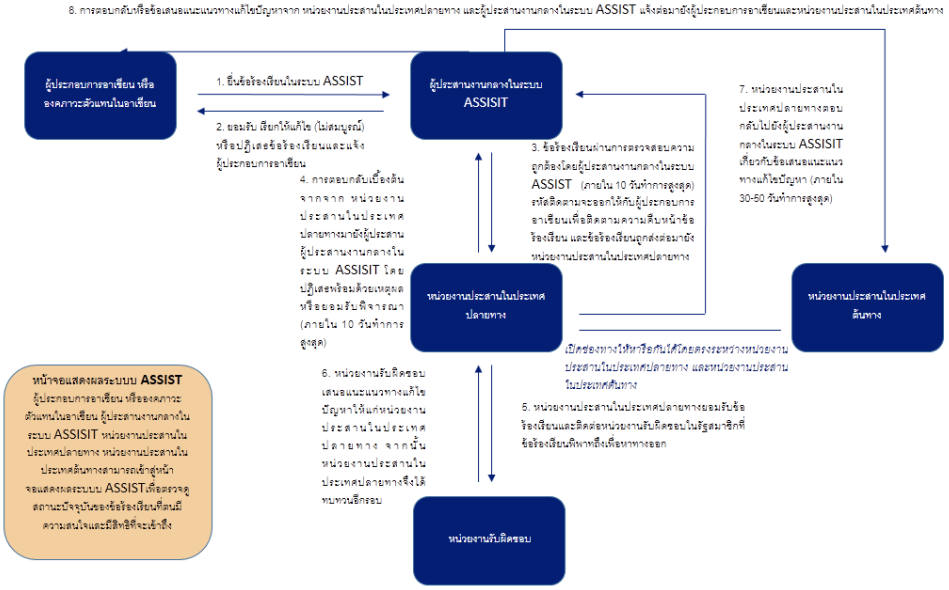
รหัสลับสำหรับเรื่องร้องเรียน(Confidential Case Code: CCC) ที่ออกโดยเลขาธิการอาเซียนจะต้องใส่ลงไปในข้อร้องเรียนในหัวข้อ 'รายละเอียดข้อร้องเรียน' ของแบบฟอร์ม

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนจึงดำเนินการระบบ ASSIST ต่อไปโดยทำตามขั้นตอนเดิมในการจัดการข้อร้องเรียนให้กับผู้ประกอบการอาเซียนและองค์กรผู้แทนอาเซียนตามที่ได้ แจกแจงข้างต้น

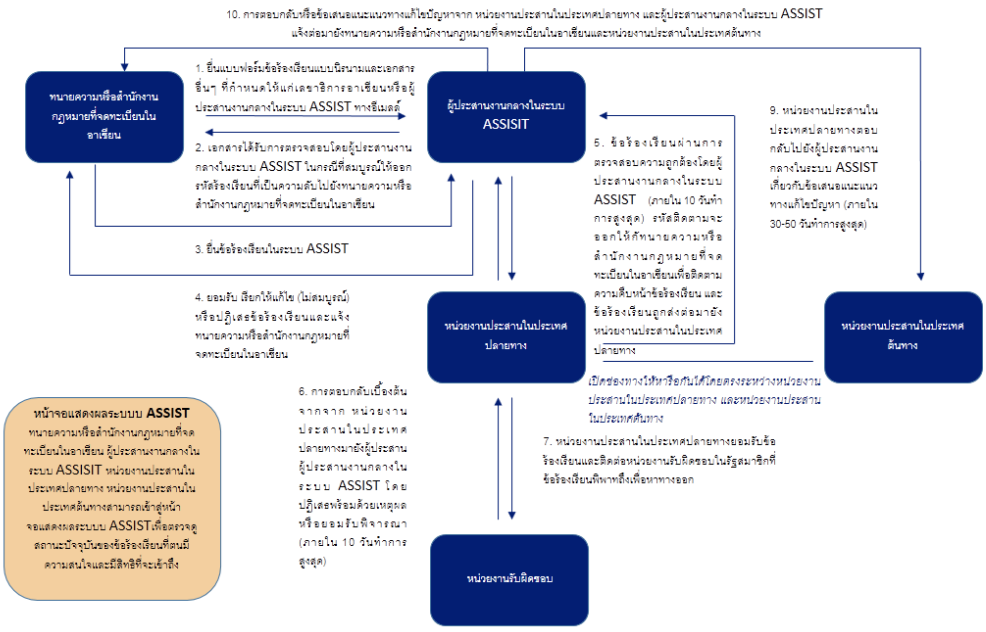
C. แผนผังขั้นตอนระบบ ASSIST

แผนผังข้างล่างทั้งสองแผนผังนี้จะอธิบายขั้นตอนพื้นฐานในการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนและองค์กรผู้แทนอาเซียน ในขณะที่แผนผังอันที่สองจะอธิบายขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งยื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน

แผนภาพ 2.
ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน



แผนภาพ 3.
ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน



D. กรอบระยะเวลาของการยื่นข้อร้องเรียน

ความคืบหน้าในการจัดการข้อร้องเรียนจะถูกตรวจสอบและตอบกลับภายในกรอบระยะเวลาดังต่อไปนี้:

- ผู้ประสานงานกลางมีมติที่จะรับเรียกให้แก้ไข (ไม่สมบูรณ์) รับหรือปฏิเสธข้อร้องเรียน.
- หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมติที่จะไม่รับไว้พิจารณา
- หากข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณา หน่วยงานประสานในประเทศจะต้องได้รับคำตอบ/ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขจากหน่วยงานรับผิดชอบและตอบกลับมายังผู้ประสานงานหลัก ซึ่งจะได้ส่งต่อไปยังผู้ร้องต่อไป
- หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางอาจจะขอขยายเวลาหากไม่แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการกับผู้ประสานงานกลาง

1. ขอขยายระยะเวลา

ในกรณีที่หน่วยงานรับผิดชอบภายในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทถึงกำลังหาแนวทางแก้ไขปัญหาทางการค้าที่ผู้ร้องประสบอยู่ และไม่สามารถที่จะทำให้แล้วเสร็จได้ภายใน 30 ทำการซึ่งกำหนดโดยผู้ประสานงานกลางของระบบ ASSIST อันเนื่องมาจากความซับซ้อนของเรื่อง และเรียกให้มีการปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศเพิ่มเติม ให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางอาจจะขอขยายระยะเวลาก็ได้

- ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายระยะเวลาออกไปสูงสุด 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ร้องขอขยายเวลาก็ได้
- กรอบเวลาที่ขยายจะต้องไม่เป็นการขยายระยะเวลารวมที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องนำส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหามากกว่า 50 วันทำการนับจากวันที่ข้อร้องเรียนถูกรับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง
- การขยายระเวลาจะต้องมีการจัดทำบันทึกภายในระบบและผู้ประสานงานกลางจะต้องแจ้งหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางถึงกรอบระยะเวลาที่ขยายไปเพื่อให้นำส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา
- ในการขยายกรอบระยะเวลา ระบบ ASSIST ทั้งระบบไม่ควรจะใช้เวลาเกิน 60 วันนับจากวันที่ข้อร้องเรียนถูกพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

2. การติดตามความล่าช้า

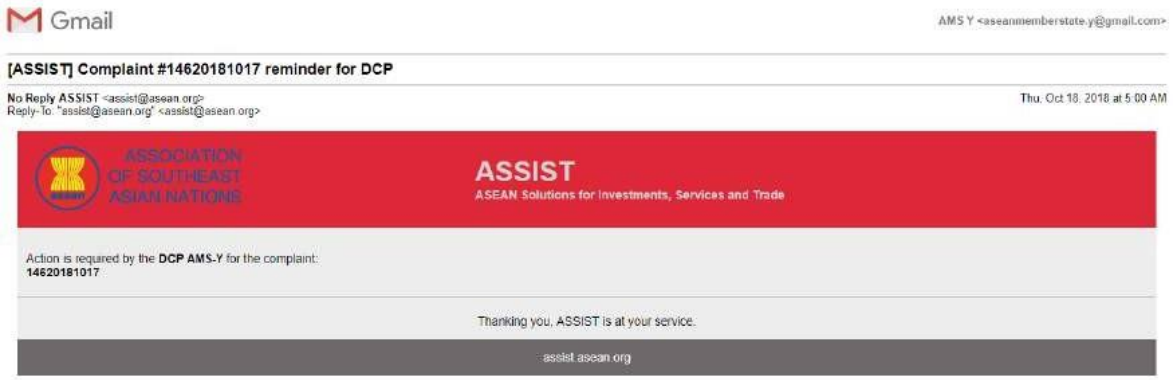
เมื่อเกิดกรณีล่าช้าโดยผู้ประสานงานกลางหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง การแจ้งเตือนให้ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาซึ่งเป็นสัญญาณไฟสีเหลือหรือสีแดง จะปรากฏขึ้นและแสดงต่อหน้าจอแสดงผลของผู้ประสานงานกลางหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง รวมทั้งการแสดงผลของผู้ร้องเกี่ยวกับสถานะของข้อร้องเรียนเมื่อเข้าสู่ระบบในเว็บไซต์

การแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล์ของระบบจะส่งไปยังผู้ประสานงานกลางและหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และสำเนาไปให้หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วย หากไม่มีการดำเนินการใดๆ จากผู้ประสานงานกลาง และ/หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางภายในกรอบเวลาที่กำหนด

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

- หากผู้ประสานงานกลางยังไม่ตอบกลับมายังผู้ร้อง ผู้ประสานงานกลางก็จะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน โดยแจ้งให้ผู้ประสานงานกลางให้ดำเนินการตามที่กำหนดเพื่อให้ไปสู่ขั้นตอนต่อไปของระบบ ASSIST ได้

ตัวอย่างของการแจ้งเตือนทางอีเมลล์ที่ส่งไปยังผู้ประสานงานกลางกรณีล่าช้า



- หากข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางและส่งต่อไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง แต่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ติดต่อกลับภายใน 10 วันทำการ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะจะต้องมีมติว่าจะรับหรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการ

- หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางยังไม่ตอบกลับมายังผู้ร้อง หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางก็จะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 14 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียน โดยแจ้งให้ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางให้ดำเนินการตามที่กำหนดเพื่อให้ไปสู่ขั้นตอนต่อไปของระบบ ASSIST ได้

ตัวอย่างของการแจ้งเตือนทางอีเมลล์ที่ส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางกรณีล่าช้า

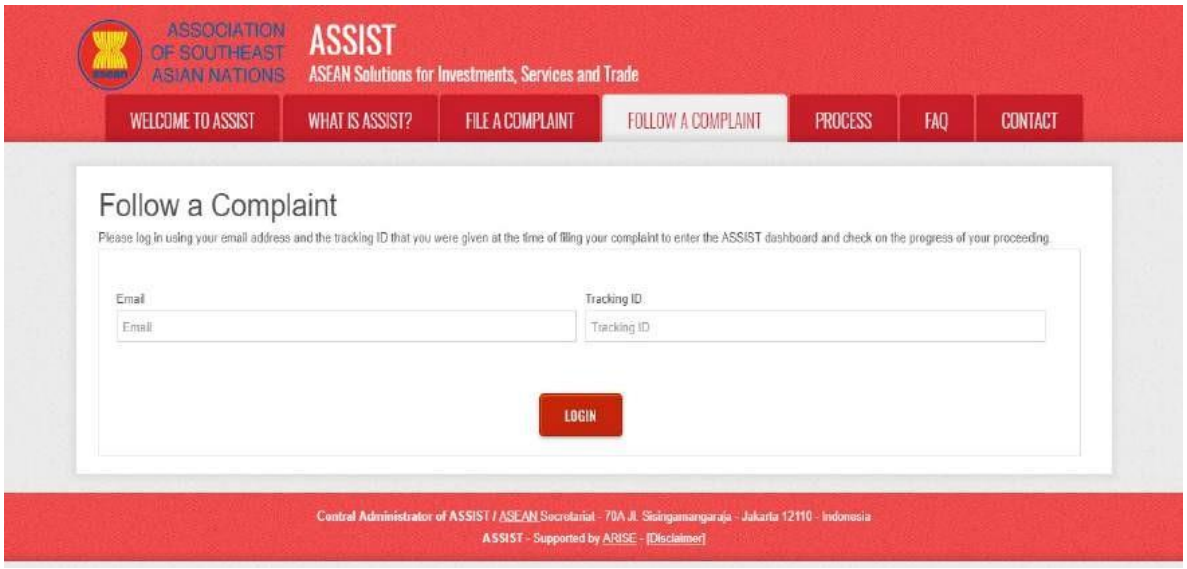
ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

กรอบระยะเวลาแก้ไขปัญหาการค้าข้ามเขตแดนภายใต้ระบบ ASSIST จะต้องแล้วเสร็จไม่เกิน 30 วันทำการ (เว้นแต่จะขอขยายระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการ) นับจากวันที่ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (ประเทศสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทถึง)

ภาคผนวก **2** 'แผนผังกลไกระบบ **ASSIST** และกรอบระยะเวลา' ของคู่มือนี้จัดทำรายละเอียดแต่ง่ายต่อการดำเนินตามขั้นตอนในระบบ **ASSIST**

E. ผู้ร้องอาจจะตรวจสอบความคืบหน้าของข้อร้องเรียน

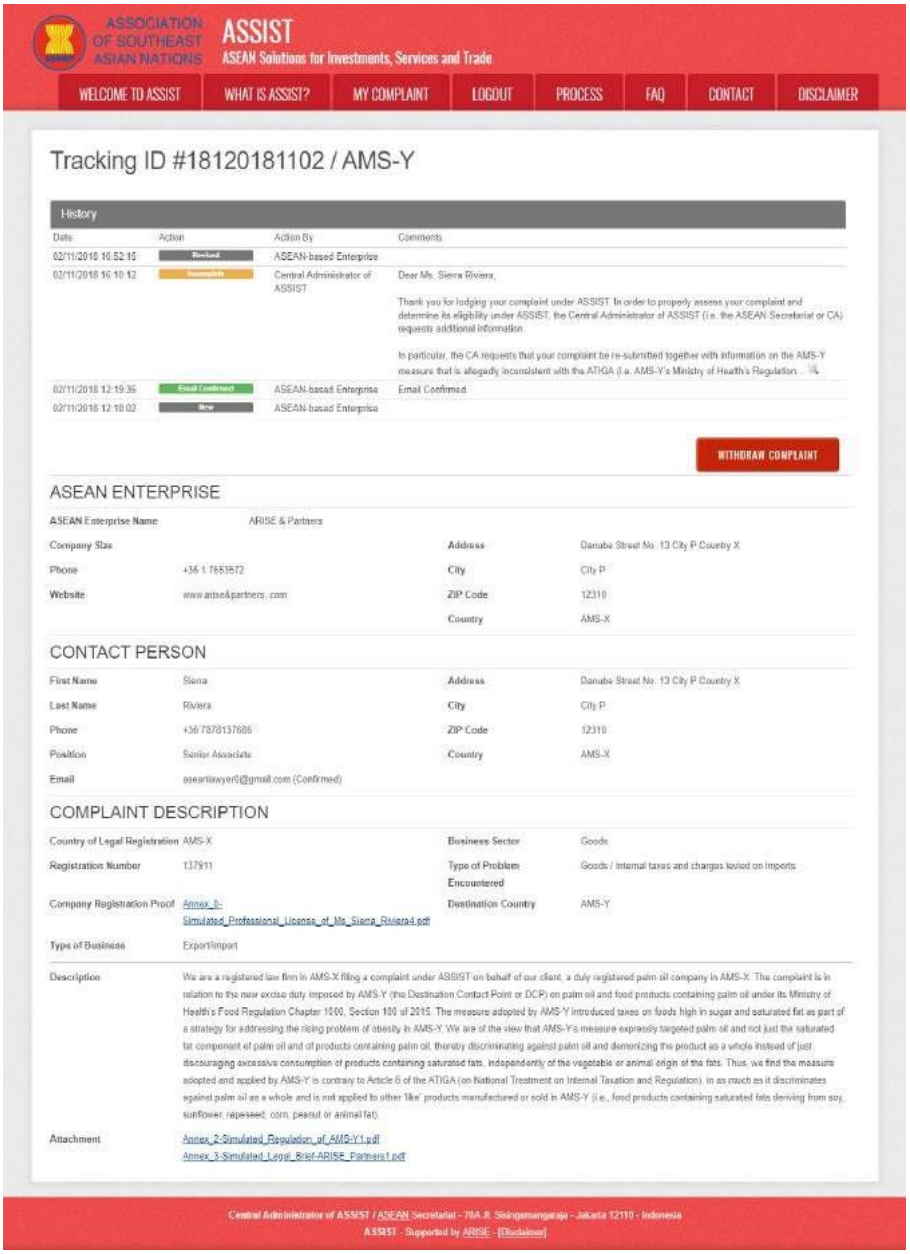
ในการติดตามความคืบหน้าของข้อร้องเรียน เลือกแท็บ 'ติดตามข้อร้องเรียน' ในเว็บไซต์ http://assist.asean.org และในเพจข้างล่างนี้ก็จะปรากฏขึ้น ผู้ร้องอาจจะเข้าสู่ระบบโดยใช้อีเมลล์ของตนเองและรหัสติดตามซึ่งได้รับเมื่อตอนยืนยันข้อความส่งข้อร้องเรียน



การใช้รหัสติดตาม ระบบจะแสดงแก่ผู้ร้องเกี่ยวกับรายละเอียดของข้อร้องเรียนและขั้นตอนที่ดำเนินการอยู่โดยระบบ ASSIST ในหน้าจอแสดงผลของผู้ร้องในระบบ ASSIST

ในตัวอย่างข้างล่างนี้จะแสดงหน้าจอแสดงผลของผู้ร้องในระบบ ASSIST ซึ่งใช้ข้อมูลที่แต่งขึ้นสำหรับการสาธิตเท่านั้น ข้อร้องเรียนนี้จะพิพาทเกี่ยวกับปัญหาการค้ากับประเทศสมาชิกอาเซียน Y โดยมีทนายความที่จดทะเบียนในอาเซียนเป็นผู้แทนและลูกความของผู้ร้องซึ่งจดทะเบียนธุรกิจอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน) ซึ่งประสงค์ที่จะปกปิดตัวตน

- ระบบ ASSIST ได้รับและรับทราบข้อร้องเรียนโดยทางข้อความอีเมลล์
- ผู้ประสานงานกลางจะทำการตรวจสอบเบื้องต้น หากข้อร้องเรียนพบว่าไม่สมบูรณ์ (พร้อมด้วยเหตุผลประกอบในอีเมลล์ให้กับผู้ร้อง) และผู้ประสานงานกลางจะเรียกให้ทนายความที่จดทะเบียนในอาเซียนเพื่อปรับแก้ข้อร้องเรียนและจัดหาข้อมูลเพิ่มเติม
- ข้อร้องเรียนได้รับการปรับแก้และส่งใหม่อีกครั้งโดยทนายความในวันเดียวกัน และ
- สถานะของข้อร้องเรียนยังคงอยู่ (ตามประวัติของข้อร้องเรียน) กับผู้ประสานงานเพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และการยอมรับพิจารณา



ตัวอย่างหน้าจอแสดงผลของผู้ร้องในระบบ ASSIST ของผู้ร้องเพื่อตรวจดูสถานะข้อร้องเรียนของตน

ภาคผนวก 1.
ตารางอ้างอิง

1.1. รายการประเภทสินค้าย่อย[1]

2.4.1. ประเภทสินค้าย่อย

I. **สินค้า**

1. **มาตรการที่เกี่ยวกับภาษี**

2. **กฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดของสินค้า**

3. **มาตรการที่ไม่ใช่ภาษี**

3.1 **มาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช**

- 3.1.1 ข้อห้ามและข้อจำกัดของการนำเข้าสำหรับสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช
- 3.1.2 ขีดจำกัดสำหรับปริมาณสารตกค้างสูงสุด หรือข้อจำกัดการใช้สารเคมี
- 3.1.3 ข้อกำหนดในการติดฉลาก การทำเครื่องหมาย และบรรจุภัณฑ์
- 3.1.4 ข้อกำหนดทางสุขลักษณะ
- 3.1.5 การดูแลและการกำจัดพืชและศัตรู และโรคที่ติดมากับผลิตภัณฑ์ (เช่น การดูแลหลังการเก็บเกี่ยว)
- 3.1.6 ข้อกำหนดอื่นๆ เกี่ยวกับการผลิตหรือกระบวนภายหลังการผลิต
- 3.1.7 การตรวจสอบรับรองที่เกี่ยวกับสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช
- 3.1.8 มาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืชที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.2 **อุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า**

- 3.2.1 ข้อห้ามและข้อจำกัดของการนำเข้าสำหรับอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า
- 3.2.2 ขีดจำกัดสำหรับปริมาณสารพิษหรือการใช้สารเคมีอย่างจำกัด
- 3.2.3 ข้อกำหนดในการติดฉลาก การทำเครื่องหมาย และบรรจุภัณฑ์
- 3.2.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการผลิตหรือภายหลังการผลิต
- 3.2.5 ข้อกำหนดเกี่ยวกับอัตลักษณ์ของผลิตภัณฑ์
- 3.2.6 ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือการใช้งาน
- 3.2.7 การตรวจสอบรับรองที่เกี่ยวกับอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า
- 3.2.8 มาตรการอุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้าที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.3 **การตรวจสอบการจัดส่งล่วงหน้าและระเบียบพิธีอื่นๆ**

- 3.3.1 การตรวจสอบการจัดส่งล่วงหน้า
- 3.3.2 ข้อกำหนดเกี่ยวกับเงื่อนไขการส่งตรง
- 3.3.3 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการผ่านไปยังด่านศุลกากรเฉพาะ
- 3.3.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการตรวจสอบการนำเข้าและการตรวจตราและมาตรการอื่นๆ เกี่ยวกับใบอนุญาตที่ให้นำเข้าได้ในทุกกรณี
- 3.3.5 ระเบียบพิธีอื่นๆ ที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

---

1 การแบ่งกลุ่มนี้มาจากการแบ่งกลุ่มที่เสนอและได้รับการรับรองให้ใช้ในคลังข้อมูลทางการค้าของอาเซียนที่เกี่ยวกับพันธกรณีที่ต้องแจ้งเตือนภายใต้มาตรา 13 ATIGA

3.4 มาตรการเงื่อนไขเพื่อการปกป้องทางการค้า

3.4.1 มาตรการตอบโต้การทุ่มตลาด

3.4.2 มาตรการตอบโต้การอุดหนุน

3.4.3 มาตรการป้องกัน

3.5 ใบอนุญาตนำเข้าเพื่อใช้ในการจำกัดการนำเข้า ปริมาณโควตา ข้อห้าม และมาตการควบคุมปริมาณนอกเหนือไปจากมาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืชหรืออุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า

3.5.1 กระบวนการขอนำเข้าเพื่อใช้ในการจำกัดการนำเข้านอกเหนือไปจากการอนุญาตทางมาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช อุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า

3.5.2 ปริมาณโควตา

3.5.3 ข้อห้ามนอกเหนือไปจากมาตรการสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช อุปสรรคทางเทคนิคต่อการค้า

3.5.4 ข้อตกลงจำกัดการส่งออก

3.5.5 การกำหนดโควตาภาษี

3.5.6 มาตรการควบคุมคุณภาพที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.6 มาตรการควบคุมราคารวมทั้งการขึ้นภาษีและค่าระวาง

3.6.1 มาตรการปกครองที่กระทบราคาศุลกากร

3.6.2 การควบคุมการกำหนดราคาสินค้าส่งออกโดยสมัครใจ

3.6.3 ค่าระวางแปรผัน

3.6.4 ค่าระวางพิเศษศุลกากร

3.6.5 การเรียกเก็บภาษีเพิ่มเติมเป็นฤดูกาล

3.6.6 การขึ้นภาษีเพิ่มและค่าระวางที่เรียกเก็บจากการบริการที่กำหนดโดยรัฐบาล

3.6.7 ภาษีภายในและค่าระวางต่างๆ ที่เก็บจากการนำเข้า

3.6.8 การประเมินราคาทางศุลกากร

3.6.9 มาตรการควบคุมราคาที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.7 มาตรการทางการเงิน

3.7.1 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการชำระเงินในการค้าระหว่างประเทศ

3.7.2 อัตราแลกเปลี่ยนหลายอัตรา

3.7.3 กฎระเบียบว่าด้วยการจัดสรรแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่เป็นทางการ

3.7.4 กฎระเบียบว่าด้วยเงื่อนไขการชำระการนำเข้า

3.7.5 มาตรการทางการเงินที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.8 มาตรการที่กระทบกับการแข่งขัน

3.8.1 รัฐวิสาหกิจทางการค้าเพื่อการนำเข้าหรือช่องทางเลือกการนำเข้าอื่นๆ

3.8.2 การใช้เชิงบังคับของบริการในประเทศ

3.8.3 มาตรการที่กระทบกับการแข่งขันที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.9 มาตรการการลงทุนเกี่ยวข้องกับการค้า

3.9.1 มาตรการการบังคับใช้ชิ้นส่วนและวัตถุดิบที่ผลิตในประเทศ

3.9.2 มาตรการเพื่อความสมดุลทางการค้า

3.9.3 มาตรการการลงทุนเกี่ยวข้องกับการค้าที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.10 ข้อจำกัดการจัดจำหน่าย

3.10.1 ข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์

3.10.2 ข้อจำกัดการขายต่อ

3.11 ข้อจำกัดเกี่ยวกับบริการหลังการขาย

3.12 การอุดหนุนต่างๆ (ไม่รวมถึงการอุดหนุนการส่งออก)

3.13 ข้อจำกัดการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาล

3.14 ทรัพย์สินทางปัญญา

3.15 มาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออก

- 3.15.1 ใบอนุญาตการส่งสินค้าออก ปริมาณโควตา ข้อห้าม และข้อจำกัดเชิงปริมาณอื่นๆ
- 3.15.2 รัฐวิสาหกิจทางการค้าเพื่อการนำเข้าหรือช่องทางเลือกการนำเข้าอื่นๆ
- 3.15.3 มาตรการควบคุมราคาการส่งออก
- 3.15.4 มาตรการที่เกี่ยวกับการส่งสินค้ากลับคืนไปยังต่างประเทศ
- 3.15.5 ภาษีส่งออกและค่าระวางต่างๆ
- 3.15.6 มาตรการการส่งออกเชิงเทคนิค
- 3.15.7 การอุดหนุนการส่งออก
- 3.15.8 สินเชื่อเพื่อการส่งออก
- 3.15.9 มาตรการส่งออกที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

1.2. รายการภาคหลัก และภาคย่อยของการบริการ[2]

1. <u>บริการทางธุรกิจ</u>

1.1 บริการทางวิชาชีพ

- 1.1.1 บริการทางกฎหมาย
- 1.1.2 การบัญชี การตรวจสอบบัญชี และการลงบัญชี
- 1.1.3 บริการทางภาษี
- 1.1.4 บริการออกแบบงานสถาปัตยกรรม
- 1.1.5 บริการทางวิศวกรรม
- 1.1.6 บริการทางวิศวกรรมแบบครบวงจร
- 1.1.7 บริการออกแบบวางแผนผังเมืองและภูมิทัศน์
- 1.1.8 บริการทางการแพทย์และทันตกรรม
- 1.1.9 บริการทางสัตวแพทย์
- 1.1.10 บริการเกี่ยวกับการผดุงครรภ์ พยาบาล กายภาพบำบัดและบุคคลากรทางการแพทย์
- 1.1.11 บริการวิชาชีพอื่นๆ

1.2 บริการทางคอมพิวเตอร์และที่เกี่ยวข้อง

- 1.2.1 บริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับการติดตั้งฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์
- 1.2.2 บริการติดตั้งซอฟท์แวร์
- 1.2.3 บริการประมวลผลข้อมูล
- 1.2.4 บริการฐานข้อมูล
- 1.2.5 บริการทางคอมพิวเตอร์อื่นๆ และที่เกี่ยวข้อง

2 รายการของภาคบริการ และภาคบริการย่อยนี้ปรับปรุงมาจากเอกสารขององค์การการค้าโลก เลขที่ #MTN/GNS/W/120, Services Sector Classification List

1.3 **บริการการวิจัยและการพัฒนา**

1.3.1 บริการการวิจัยและการพัฒนาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ

1.3.2 บริการการวิจัยและการพัฒนาเกี่ยวกับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

1.3.3 บริการการวิจัยและการพัฒนาเกี่ยวกับสหวิทยาการ

1.4 **บริการอสังหาริมทรัพย์**

1.4.1 บริการอสังหาริมทรัพย์เกี่ยวกับการเป็นเจ้าของหรือการเช่าสินทรัพย์

1.4.2 บริการอสังหาริมทรัพย์บนฐานของค่าธรรมเนียมหรือสัญญา

1.5 **บริการเช่า/ให้เช่าโดยปราศจากผู้ประกอบการ**

1.5.1 ที่เกี่ยวกับเรือ

1.5.2 ที่เกี่ยวกับเครื่องบิน

1.5.3 ที่เกี่ยวกับอุปกรณ์เพื่อการคมนาคมอื่นๆ

1.5.4 ที่เกี่ยวกับเครื่องมือและเครื่องยนต์อื่นๆ

1.5.5 บริการเช่า/ ให้เช่าอื่นๆ โดยปราศจากผู้ประกอบการ

1.6 **บริการธุรกิจอื่นๆ**

1.6.1 บริการโฆษณา

1.6.2 บริการวิจัยการตลาดและการทำโพลสำรวจสาธารณะ

1.6.3 บริการการให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการ

1.6.4 บริการที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการผลิต

1.6.5 บริการการทดสอบและการวิเคราะห์ทางเทคนิค

1.6.6 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร การล่าสัตว์ และป่าไม้

1.6.7 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประมง

1.6.8 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำเหมือง

1.6.9 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต

1.6.10 บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดจำหน่ายพลังงาน

1.6.11 บริการการจัดจ้างหรือจัดหาบุคลากร

1.6.12 บริการการสอบสวนและการรักษาความปลอดภัย

1.6.13 บริการการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และเทคนิค

1.6.14 บริการดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์

1.6.15 บริการทำความสะอาดอาคาร

1.6.16 บริการถ่ายภาพ

1.6.17 บริการผลิตบรรจุภัณฑ์

1.6.18 บริการพิมพ์และตีพิมพ์

1.6.19 บริการจัดประชุม

1.6.20 บริการธุรกิจอื่นๆ

2. **<u>บริการด้านการติดต่อสื่อสาร</u>**

2.1 **บริการไปรษณีย์**

2.2 **บริการขนส่ง**

2.3 บริการโทรคมนาคม

- 2.3.1 บริการสื่อสารทางเสียงผ่านโทรศัพท์
- 2.3.2 บริการการส่งสัญญาณข้อมูลแบบสลับสวิชช์กลุ่มข้อมูล
- 2.3.3 บริการการส่งสัญญาณข้อมูลแบบสลับวงจร
- 2.3.4 บริการโทรเลข
- 2.3.5 บริการธนาณัติ
- 2.3.6 บริการทางแฟกซ์
- 2.3.7 บริการวงจรเช่าส่วนบุคคล
- 2.3.8 บริการจดหมายอิเล็กทรอนิคส์
- 2.3.9 บริการรับฝากข้อความเสียง
- 2.3.10 บริการให้ข้อมูลออนไลน์และการกู้ข้อมูล
- 2.3.11 บริการส่งข้อมูลเอกสารทางธุรกิจระหว่างบริษัท
- 2.3.12 บริการโทรคมนาคมที่มีสมรรถนะสูง/มูลค่าเสริม รวมทั้งการเก็บและการส่งต่อ การเก็บและการกู้คืน
- 2.3.13 บริการการแปลงรหัสและโปรโตคอล
- 2.3.14 บริการให้ข้อมูลออนไลน์ และ/หรือการประมวลผลข้อมูล (รวมทั้งการประมวลผลธุรกรรม)
- 2.3.15 บริการโทรคมนาคมอื่นๆ

2.4 บริการโสตทัศน์

- 2.4.1 บริการการผลิตและการจัดจำหน่ายภาพเคลื่อนไหวและวิดีโอเทป
- 2.4.2 บริการการฉายภาพเคลื่อนไหว
- 2.4.3 บริการวิทยุและโทรทัศน์
- 2.4.4 บริการการถ่ายทอดทางวิทยุและโทรทัศน์
- 2.4.5 บริการการบันทึกเสียง
- 2.4.6 บริการโสตทัศน์อื่นๆ

2.5 บริการการติดต่อสื่อสารอื่นๆ

3. <u>บริการการก่อสร้างและวิศวกรรมที่เกี่ยวข้อง</u>

3.1 งานก่อสร้างตึกทั่วไป

3.2 งานก่อสร้างโยธาทั่วไป

3.3 งานติดตั้งและประกอบ

3.4 การสร้างตึกให้แล้วเสร็จและการเก็บความเรียบร้อยของงาน

3.5 บริการการก่อสร้างและวิศวกรรมอื่นๆ

4. <u>บริการจัดจำหน่าย</u>

4.1 บริการนายหน้ามีค่าตอบแทน

4.2 บริการค้าส่ง

4.3 บริการค้าปลีก

4.4 แฟรนไชน์

4.5 บริการจัดจำหน่ายอื่นๆ

5. **<u>บริการด้านการศึกษา</u>**

- **5.1** **บริการการศึกษาระดับปฐมศึกษา**
- **5.2** **บริการการศึกษาระดับมัธยมศึกษา**
- **5.3** **บริการการศึกษาชั้นสูง**
- **5.4** **บริการการศึกษาผู้ใหญ่**
- **5.5** **บริการการศึกษาอื่นๆ**

6. **<u>บริการด้านสิ่งแวดล้อม</u>**

- **6.1** **บริการจัดการสิ่งปฏิกูล**
- **6.2** **บริการกำจัดของเสีย**
- **6.3** **บริการสุขอนามัยและบริการที่มีลักษณะคล้ายกัน**
- **6.4** **บริการด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ**

7. **<u>บริการทางการเงิน</u>**

- **7.1** **บริการการประกันภัยทั้งหมดและที่เกี่ยวกับการประกันภัย**
  - 7.1.1 บริการประกันชีวิต อุบัติเหตุ สุขภาพ
  - 7.1.2 บริการประกันภยที่ไม่ใช่การประกันชีวิต
  - 7.1.3 การประกันภัยต่อและการประกันภัยต่อช่วง
  - 7.1.4 บริการเสริมไปจนถึงการประกันภัย (รวมทั้งบริการนายหน้าและตัวแทน)
- **7.2** **บริการธนาคารและการเงินอื่นๆ**
  - 7.2.1 บริการรับฝากเงินและการชำระคืนจากสาธารณะ
  - 7.2.2 บริการการให้ยืมทุกประเภท รวมทั้ง สินเชื่อผู้บริโภค สินเชื่อเพื่อการจำนอง สินเชื่อระยะสั้นการให้สินเชื่อเพื่อธุรกรรมทางพาณิชย์
  - 7.2.3 สัญญาเช่าการเงิน
  - 7.2.4 บริการการชำระและธุรกรรมทางการเงินทุกประเภท
  - 7.2.5 การค้ำประกันและการผูกพันหนี้
  - 7.2.6 การซื้อขายเพื่อบัญชีของตน หรือบัญชีลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายกันเองในตลาดหรือเป็นการซื้อขายกันเองอย่างไม่เป็นทางการ หรือโดยทางอื่น:
  - 7.2.7 การมีส่วนในการออกหลักทรัพย์ทุกประเภท รวมทั้ง ผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การบรรจุเป็นตัวแทน (ไม่ว่าจะมหาชนหรือเอกชน) และจัดหาบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกหลักทรัพย์นั้นๆ
  - 7.2.8 นายหน้าค้าเงิน
  - 7.2.9 การบริหารจัดการสินทรัพย์ เช่น การบริหารจัดการเงินสดหรือพอร์ตลงทุน รูปแบบการจัดการการลงทุนทั้งหมด การบริหารจัดการกองทุนบำนาญ บริการรับฝากทรัพย์สินและทรัสต์
  - 7.2.10 บริการชำระหนี้และสะสางทรัพย์สิน รวมทั้ง อนุพันธ์และตราสารเปลี่ยนมืออื่นๆ
  - 7.2.11 บริการที่ปรึกษาและบริการเสริมทางการเงิน
  - 7.2.12 การจัดหาและการโอนข้อมูลทางการเงิน การประมวลผลข้อมูลทางการเงินและซอฟท์แวร์ที่เกี่ยวข้องโดยผู้จัดหาบริการทางการเงินอื่นๆ
- **7.3** **บริการทางการเงินอื่นๆ**

8. **บริการทางสุขภาพและทางสังคม**

- **8.1** **บริการการรักษาในโรงพยาบาล**
- **8.2** **บริการสุขภาพของมนุษย์อื่นๆ**
- **8.3** **บริการทางสังคม**
- **8.4** **บริการทางสุขภาพและทางสังคมอื่นๆ**

9. **บริการธุรกิจท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง**

- **9.1** **โรงแรมและภัตตาคาร (รวมทั้งการจัดเลี้ยง)**
- **9.2** **บริการเอเจนท์ท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยว**
- **9.3** **บริการนำเที่ยว**
- **9.4** **บริการธุรกิจท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง**

10. **บริการสันทนาการ วัฒนธรรมและการกีฬา**

- **10.1** **บริการที่ให้ความบันเทิง**
- **10.2** **บริการการนำเสนอข่าว**
- **10.3** **ห้องสมุด หอจดหมายเหตุ พิพิธภัณฑ์และบริการเชิงวัฒนธรรมอื่นๆ**
- **10.4** **บริการกีฬาและการสันทนาการอื่นๆ**
- **10.5** **บริการสันทนาการ วัฒนธรรมและการกีฬาอื่นๆ**

11. **บริการคมนาคม**

- **11.1** **บริการคมนาคมทางน้ำ**
  - 11.1.1 การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
  - 11.1.2 การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
  - 11.1.3 การให้เช่ายานพาหนะพร้อมพนักงาน
  - 11.1.4 การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางน้ำ
  - 11.1.5 บริการการเข็นและการลากยานพาหนะทางน้ำ
  - 11.1.6 บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางน้ำ
- **11.2** **บริการคมนาคมทางน้ำในแผ่นดิน**
  - 11.2.1 การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
  - 11.2.2 การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
  - 11.2.3 การให้เช่ายานพาหนะพร้อมพนักงาน
  - 11.2.4 การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางน้ำในแผ่นดิน
  - 11.2.5 บริการการเข็นและการลากยานพาหนะทางน้ำในแผ่นดิน
  - 11.2.6 บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางน้ำในแผ่นดิน
- **11.3** **บริการคมนาคมทางอากาศ**
  - 11.3.1 การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
  - 11.3.2 การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
  - 11.3.3 การให้เช่ายานพาหนะพร้อมพนักงาน
  - 11.3.4 การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางอากาศ
  - 11.3.5 บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางอากาศ

11.4 บริการคมนาคมทางอวกาศ

11.5 บริการคมนาคมทางราง

- 11.5.1 การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
- 11.5.2 การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
- 11.5.3 บริการการเข็นและการลากยานพาหนะ
- 11.5.4 การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางราง
- 11.5.5 บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางรราง

11.6 บริการคมนาคมทางบก

- 11.6.1 การคมนาคมสำหรับผู้โดยสาร
- 11.6.2 การคมนาคมสำหรับขนส่งสินค้า
- 11.6.3 การให้เช่ายานพาหนะพร้อมพนักงาน
- 11.6.4 การดูแลและซ่อมบำรุงยานพาหนะทางบก
- 11.6.5 บริการสนับสนุนของยานพาหนะทางบก

11.7 การคมนา คมทางสายส่ง

- 11.7.1 การขนส่งเชื้อเพลิง
- 11.7.2 การคมนาคมสินค้าอื่นๆ

11.8 บริการเสริ มไปจนถึงการคมนาคมทุกรูปแบบ

- 11.8.1 บริการยกขนสินค้า
- 11.8.2 บริการเก็บดูแลรักษาและโกดังสินค้า
- 11.8.3 บริการตัวแทนขนส่งสินค้า
- 11.8.3 บริการเสริมไปจนถึงการคมนาคมทุกรูปแบบอื่นๆ

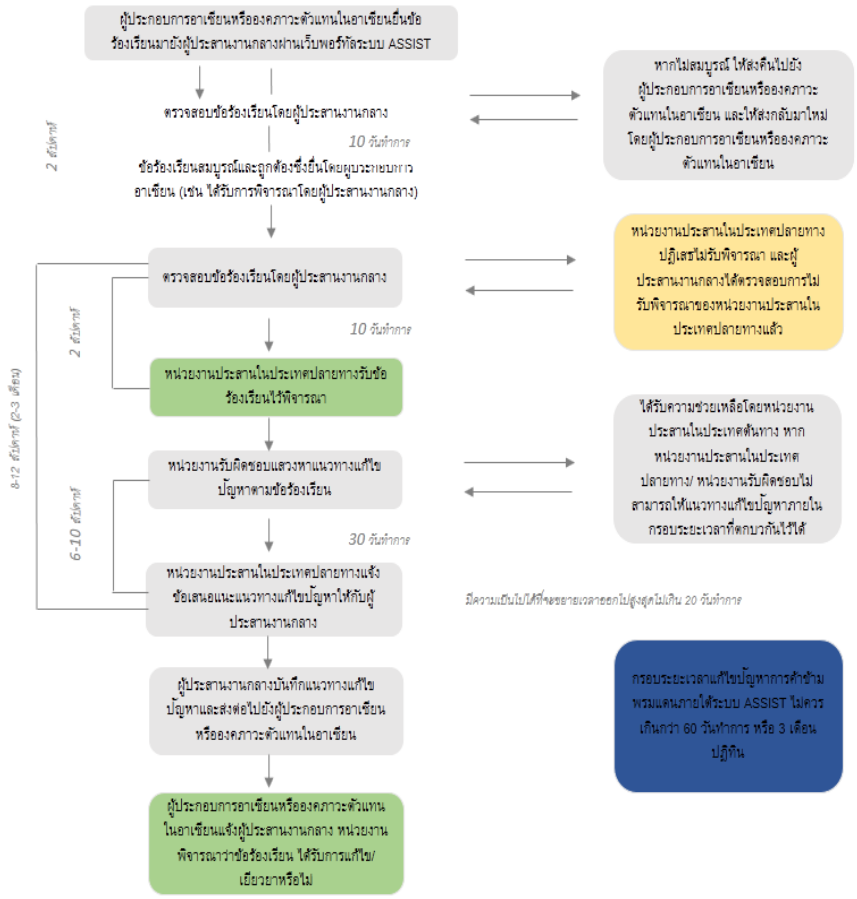
11.9 บริการคมนาคมอื่นๆ

ภาคผนวก **2.**
แผนผังกลไกระบบ **ASSIST** และกรอบระยะเวลา

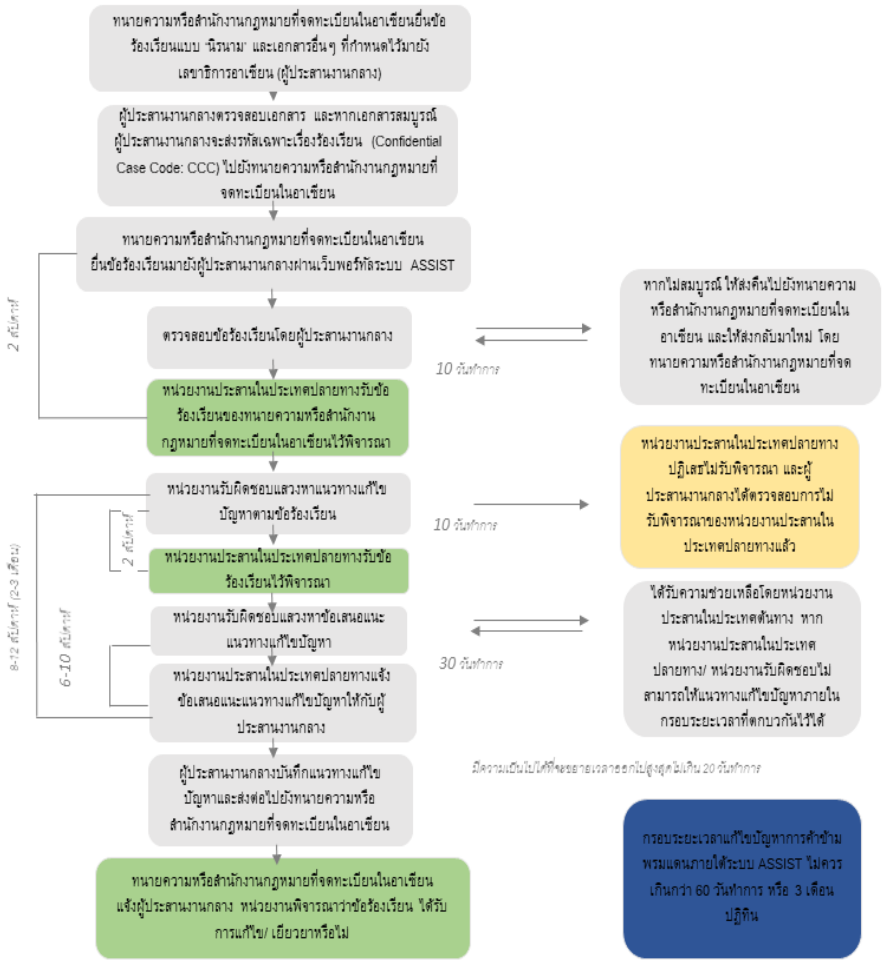
แผนผังต่อไปนี้แสดงสรุปขั้นตอนระบบ ASSIST โดยมีคำย่อต่อไปนี้:

AE : ผู้ประกอบการอาเซียน
CA : ผู้ประสานงานกลาง
DCP : หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง
HCP : หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง
RAs : หน่วยงานรับผิดชอบ

2.1. ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนหรือองค์กรผู้แทนในอาเซียน



2.2. ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน



ภาคผนวก 3.
คำถามที่พบบ่อย

1. คำถามทั่วไปเกี่ยวกับระบบ ASSIST

1.1 มีการคิดค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมสำหรับการใช้บริการระบบ ASSIST หรือไม่?

ระบบ ASSIST ไม่มีการคิดค่าใช้จ่าย ไม่คิดค่าธรรมเนียม ไม่มีการลงทะเบียน หรือค่าใช้จ่ายในการยื่นข้อร้องเรียนแต่อย่างใด

1.2 ทำไมระบบ ASSIST ถึงมีขึ้นมาใช้กับเฉพาะกรณีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการค้าสินค้าและบริการข้ามพรมแดนระหว่างอาเซียนเท่านั้น?

เมื่อใดที่ระบบนี้จะขยายไปถึงกรณีการลงทุน? ระบบ ASSIST มีขึ้นสำหรับข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการค้าสินค้าตั้งแต่เดือนสิงหาคม ค.ศ. 2016 และได้เพิ่มข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการค้าบริการข้ามพรมแดนระหว่างอาเซียนเมื่อ 1 พฤษภาคม ค.ศ. 2019 และระบบ ASSIST น่าจะได้ขยายไปยังข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการลงทุนต่อไปในปีค.ศ. 2020

1.3 คำกล่าวที่ว่า "ระบบ ASSIST เป็นระบบที่ไม่ผูกพัน" หมายความว่าอย่างไร?

ไม่ผูกพัน หมายความว่า ประเทศสมาชิกอาเซียนอาจจะไม่ยอรับข้อร้องเรียนหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาเมื่อได้มีการยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ก็ได้ แม้ว่าระบบ ASSIST จะไม่ผูกพัน แต่ประเทศสมาชิกอาเซียนจะต้องพยายามอย่างเต็มที่ที่สุดที่จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ

1.4 ทำไมระบบ ASSIST ถึงมีคุณลักษณะเชิงปรึกษาหารือ?

ระบบ ASSIST ไม่ใช่ระบบของศาลที่ต้องไต่สวนต่อหน้าศาลในประเทศหรือระหว่างประเทศ และไม่ได้ดำเนินการและตัดสินโดยผู้พิพากษา อนุญาโตตุลาการ ผู้ไกล่เกลี่ย คณะผู้เชี่ยวชาญ หรือองค์กรตัดสินภายนอกที่เป็นเอกเทศแต่อย่างใด ระบบ ASSIST เป็นเพียงพื้นที่การปรึกษาหารือโดยตรง ระหว่างผู้ประกอบการอาเซียน (บริษัทหรือสมาคมการค้า/ หอการค้า) และรัฐบาลอาเซียน

1.5 ข้อมูลอะไรบ้างที่จะปรากฏอยู่ในเพจของเว็บไซต์ระบบ ASSIST?

เมื่อเวลาผ่านไป ข้อมูลจากระบบจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอาเซียนที่กำลังมองหาแนวทางแก้ไขปัญหาทางธุรกิจในภูมิภาคนี้ ข้อมูลจะรวมทั้งเรื่องที่ประสบความสำเร็จ กรณีศึกษาและแนวทางชี้แนะเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจความตกลงอาเซียนได้ดียิ่งขึ้น พื้นที่ดังกล่าวจะสนับสนุนให้ผู้ประกอบการแบ่งปันประสบการณ์ของตนและบทเรียนที่เป็นประโยชน์ในการแสวงหาทางออกในอาเซียน ไม่มีข้อมูลลับใดๆ ที่จะนำมาเผยแพร่บนพื้นที่นี้

1.6 ผู้ร้องเรียนจะเป็นความลับหรือไม่ ใครสามารถดูข้อมูลร้องเรียนของผู้ร้องเรียนบ้าง หรือว่ารัฐบาลประเทศอาเซียนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าวสามารถดูได้?

การรักษาความลับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและเฉพาะผู้ร้องเรียน ประเทศสมาชิกอาเซียนที่เกี่ยวข้องโดยตรง และเลขาธิการอาเซียนเท่านั้นที่จะมีสิทธิเข้าถึงข้อร้องเรียนและแนวทางแก้ไขปัญหาที่เสนอแนะไป (โปรดดูข้อสงวนความรับผิดในเว็บไซต์ของระบบ ASSIST)

1.7 ข้อมูลสามารถที่จะแลกเปลี่ยนกันในระบบ ASSIST ภายหลังเพื่อใช้ในศาลในการพิจารณาคดีในประเทศหรือการระงับข้อพิพาทระหว่างประเทศ (เช่น องค์การการค้าโลก และ/หรือ อาเซียน) ได้หรือไม่?

ไม่ได้ ทั้งนี้ ข้อสงวนสิทธิ์ของระบบ ASSIST (โปรดดูลิงค์ในเชิงอรรถของเว็บเพจของระบบ ASSIST ทั้งหมด) ซึ่งเขียนเอาไว้อย่างชัดเจนว่าข้อมูลหรือคำแถลงใดๆ ที่กระทำโดยผู้ร้องเรียนหรือโดยประเทศสมาชิกอาเซียนภายในขั้นตอนของระบบ ASSIST จะถูกนำไปใช้ในการพิจารณาคดีของศาลในประเทศและระหว่างประเทศไม่ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะใช้บังคับในศาลไม่ได้ แต่ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาอาจเป็นประโยชน์ต่อบริบทอื่นๆ ที่คล้ายๆ กันซึ่งเกิดขึ้นก่อนที่หน่วยงานจะมีแนวทางแก้ไขเอาไว้ (เช่น เจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่การค้า หน่วยงานที่ออกใบอนุญาตการนำเข้า หน่วยงานตรวจสอบและรับรอง ฯลฯ)

2. ขอบเขตของระบบ ASSIST

2.1 ผู้ประกอบการอาเซียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนที่พิพาทกับรัฐบาลในประเทศของตนเองได้หรือไม่?

ไม่ได้ ระบบ ASSIST เกี่ยวข้องกับประเด็นการค้าข้ามพรมแดนระหว่างผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมายของหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียนซึ่งพิพาทกับรัฐบาลของ 1 ใน 9 ประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น ในทางกลับกัน สำหรับประเด็นในประเทศนั้น ประเทศต้นทางของผู้ประกอบการอาเซียนจะไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ได้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานใหญ่ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน A และให้บริการอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน B ประสงค์ที่จะยื่นข้อร้องเรียนต่อประเทศสมาชิกอาเซียน B เช่นนั้น สำนักงานใหญ่ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียน A ควรที่จะเป็นผู้ยื่นข้อร้องเรียนเข้ามาในระบบ ASSIST ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนนั้นสามารถยื่นแบบไม่ระบุตัวตนผ่านสมาคมการค้าอาเซียน หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนที่เป็นตัวแทนของผู้ร้องเรียนก็ได้

2.2 ระบบ ASSIST สามารถนำมาใช้เพื่อยื่นข้อร้องเรียนที่พิพาทกับรัฐบาลในประเทศนอกกลุ่มอาเซียน (เช่น ออสเตรเลีย จีน สหภาพยุโรป ญี่ปุ่น เกาหลี สหรัฐอเมริกา ฯลฯ) ได้หรือไม่?

ไม่ได้ ระบบ ASSIST เกี่ยวข้องกับประเด็นการค้าข้ามพรมแดนระหว่างผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมายของหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียนกับรัฐบาลของ 1 ใน 9 ประเทศสมาชิกอาเซียนเท่านั้น

2.3 ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรการที่ได้มีการพิจารณาอยู่แล้วในชั้นศาลในประเทศ หรือได้กำลังพิจารณาผ่านการอนุญาโตตุลาการ หรือได้ดำเนินการโดยรัฐบาลผ่านกลไกองค์การการค้าโลกหรืออาเซียนภายใต้กลไกระงับข้อพิพาทตามลำดับได้หรือไม่?

ไม่ได้ หากข้อร้องเรียนไม่ได้ยื่นภายใต้พฤติการณ์ข้างต้น เลขาธิการอาเซียนหรือประเทศปลายทางอาจจะปฏิเสธข้อร้องเรียนว่าเป็นการยื่นที่ไม่สมบูรณ์ก็เป็นได้

3. ก่อนยื่นข้อร้องเรียน

3.1 จำเป็นหรือไม่ที่จะต้องได้รับอนุญาตหรือการสนับสนุนจากรัฐบาลในประเทศที่ผู้ร้องเรียนได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายก่อนที่จะยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST?

ไม่จำเป็น ระบบ ASSIST เป็นการติดต่อโดยตรงซึ่งใช้โดยผู้ประกอบการอาเซียน และไม่จำเป็นต้องขออนุญาตจากรัฐบาลต้นทาง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องเรียนก็ควรที่จะแสวงหาความเห็นและการสนับสนุนที่เป็นไปได้จากรัฐบาลต้นทางก่อนที่จะได้มีการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST

3.2 หากผู้ร้องเรียนไม่ได้เข้าใจอย่างชัดแจ้งเกี่ยวกับความตกลงอาเซียนที่เกี่ยวข้องหรือต้องการได้รับคำแนะนำก่อนที่จะยื่นข้อร้องเรียน จะมีหนทางอะไรบ้างที่จะให้คำแนะนำและให้คำชี้แนะนี้ได้?

ผู้ร้องเรียนอาจจะแสวงหาความเห็นและการสนับสนุนที่เป็นไปได้จากรัฐบาลต้นทางก่อนที่จะได้มีการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST อีกทั้งยังสามารถขอคำชี้แนะและความช่วยเหลือจากที่ปรึกษา ทนายความ สำนักงานกฎหมาย หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ สมาคมการค้า หรือแม้กระทั่งนักวิชาการที่เป็นเอกเทศก็ได้ ผู้ร้องเรียนสมควรอย่างยิ่งที่จะได้รับคำชี้แนะและการสนับสนุนจากกลุ่มข้างต้นเมื่อผู้ร้องเรียนเป็นผู้ประกอบการที่มีข้อจำกัดเชิงเทคนิคในแง่ที่เกี่ยวกับความเข้าใจประเด็นของอาเซียนหรือความยากลำบากในการติดต่อสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษ

3.3 หากผู้ร้องเรียนเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อม ขนาดเล็ก หรือขนาดกลาง แนวทางที่ดีที่สุดสำหรับกลุ่มนี้ในการยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST คืออะไร?

ผู้ร้องเรียนสามารถได้รับคำชี้แนะและการสนับสนุนจากที่ปรึกษา ทนายความ สำนักงานกฎหมาย หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ สมาคมการค้า หรือแม้กระทั่งนักวิชาการที่เป็นเอกเทศ หรือจะแสวงหาความเห็นและการสนับสนุนที่เป็นไปได้จากรัฐบาลต้นทางก่อนที่จะได้มีการยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST ก็ได้

3.4 ผู้ร้องเรียนจะมั่นใจได้อย่างไรว่าประเด็นที่กระทบกับกิจกรรมทางธุรกิจของตนจะอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST?

ของเขตของระบบ ASSIST ได้มีการนำเสนอไว้แล้วในเว็บไซต์ ข้อร้องเรียนอาจจะถูกปฏิเสธหากเข้าเกณฑ์อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้: ประเด็นนั้นไม่ได้ครอบคลุมหรือตราเป็นกฎระเบียบโดยความตกลงทางการค้าของอาเซียน ประเด็นนั้นอยู่นอกเหนือการค้าระหว่างอาเซียน ประเด็นนั้นเป็นข้อพิพาทระหว่างธุรกิจด้วยกันเท่านั้น ประเด็นนั้นไม่มีข้อมูลสนับสนุนที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ ประเด็นนั้นตกอยู่ภายใต้การทบทวน และ/หรือ การพิจารณาคดีของศาลหรือเจ้าหน้าที่ทางกฎหมาย และ ประเด็นนั้นเป็นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการลงทุนซึ่งของเขตของระบบ ASSIST ยังไปไม่ถึง

ดังนั้น ผู้ร้องเรียนควรจะต้องทำการศึกษาให้ถี่ถ้วนเสียก่อนเกี่ยวกับข้อมูลที่เว็บไซต์ของระบบ ASSIST ได้ให้เอาไว้ และ/หรือ แสวงหาคำชี้แนะและการสนับสนุนจากรัฐบาลต้นทาง หรือจากที่ปรึกษา ทนายความ สำนักงานกฎหมาย หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ และสมาคมการค้าที่เป็นเอกเทศเสียก่อน

3.5 ก่อนที่จะยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ทำไมการทำรูปคดีที่ตรวจสอบได้/ เป็นที่โต้เถียงได้ถึงมีความสำคัญ?

ประเด็นนี้นับว่ามีความสำคัญเพราะรูปคดีจะถูกตรวจสอบโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ASSIST มาตรการหรือแนวปฏิบัติจะถูกทบทวน หรือปัญหาที่ผู้ร้องเรียนต้องเผชิญจะถูกนำเสนออย่างชัดแจ้ง ดังนั้นผู้ร้องเรียนจึงสมควรที่จะต้องมีเอกสารที่สนับสนุนไว้เป็นอย่างดี ผู้ร้องเรียนอาจจะพิจารณาเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการขั้นตอน ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลและเอกสารที่ครบถ้วนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาทางออกจะมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาโดยประเทศปลายทางสูงกว่า

4. การยื่นข้อร้องเรียน

4.1 ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องจดทะเบียนมาก่อนหรือไม่เพื่อแสดงว่าบริษัทของตนเป็นผู้ประกอบการในอาเซียนหรือสมาคมการค้า หรือเป็นการจดทะเบียนโดยอัตโนมัติเมื่อยื่นข้อร้องเรียน?

ไม่มีกระบวนการจดทะเบียนก่อน ผู้ร้องเรียนจะต้องให้หมายเลขจดทะเบียนธุรกิจและหลักฐานการจดทะเบียนซึ่งกำหนดไว้แล้วอยู่ในแบบฟอร์มในเว็บไซต์ของระบบ ASSIST ทนายความและสำนักงานกฎหมายที่ยื่นข้อร้องเรียนในนามของลูกความ (กรณีร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน) จะต้องจดทะเบียนกับเลขาธิการอาเซียนและยื่นแบบฟอร์มเพื่อให้ได้รับรหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับจากเลขาธิการอาเซียน

4.2 ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องยื่นแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์และลงทะเบียนในแต่ละครั้งที่ตนประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนหลายคราวด้วยแบบฟอร์มเดียวได้หรือไม่?

ผู้ร้องเรียนจะต้องกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ในแต่ละครั้งที่ผู้ประกอบการ (หรือองค์กรผู้แทนที่เป็นตัวแทนกรณีร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน) ยื่นข้อร้องเรียนใหม่ โดยกรอกข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกให้สมบูรณ์

4.3 ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องลงทะเบียนเป็นผู้ประกอบการอาเซียนที่หน่วยงานจดทะเบียนกลางหรือไม่?

ไม่จำเป็น เพราะไม่มีหน่วยงานจดทะเบียนกลาง เฉพาะทนายความและสำนักงานกฎหมายที่ยื่นข้อร้องเรียนในนามของลูกความ (กรณีร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน) จะต้องจดทะเบียนกับเลขาธิการอาเซียนและยื่นแบบฟอร์มเพื่อให้ได้รับรหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับจากเลขาธิการอาเซียน

4.4 คำกล่าวที่ว่า “การเป็นผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น บริษัทหรือสมาคมการค้า) ที่จดทะเบียนตามกฎหมายของ 1 ในประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ” หมายความว่าอย่างไร?

หมายความว่า ผู้ประกอบการอาเซียนได้ดำเนินการตามกฎหมายของประเทศที่ดำเนินธุรกิจแล้วอย่างครบถ้วน และจดทะเบียนเป็นธุรกิจ หรือสมาคมการค้า/ หอการค้า/ สภาธุรกิจ/ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายของประเทศในอาเซียนนั้นๆ ทั้งนี้ เกณฑ์ในลักษณะเดียวกันจะต้องใช้บังคับกับทนายความและสำนักงานกฎหมายที่ยื่นในนามของลูกความ โดยจะต้องแสดงการจดทะเบียนกับประเทศสมาชิกอาเซียนและใบอนุญาตทางวิชาชีพในเขตอำนาจของประเทศอาเซียนที่เกี่ยวข้อง

4.5 หากผู้ร้องเรียนเป็นสำนักงานที่จดทะเบียนในอาเซียน (เช่น สำนักงานสาขาย่อย สำนักงานสาขา สำนักงานตัวแทน โรงงาน ศูนย์ตัวแทนจัดจำหน่าย ฯลฯ) หรือเป็นบรรษัทข้ามพรมแดนจากประเทศนอกกลุ่มอาเซียน สามารถที่จะยื่นข้อร้องเรียนโดยที่สำนักงานใหญ่นั้นตั้งอยู่ในประเทศนอกกลุ่มอาเซียนได้หรือไม่?

ไม่ได้ ข้อร้องเรียนจะต้องยื่นโดยผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในหนึ่งในประเทศอาเซียน อย่างไรก็ตาม สำนักงานใหญ่สามารถให้คำแนะนำหรือการสนับสนุนเชิงเทคนิคให้กับผู้ประกอบการอาเซียนภายหลังที่ได้มีการยื่นข้อร้องเรียนไปแล้วก็ได้

4.6 ข้อร้องเรียนสามารถยื่นโดยที่ปรึกษา ทนายความหรือผู้ให้คำแนะนำอันเป็นผู้แทนของผู้ประกอบการอาเซียนได้หรือไม่? หากกระทำได้ หมายเลขจดทะเบียนทางธุรกิจและหลักฐานการจดทะเบียนอะไรบ้างที่จำเป็นต้องใช้?

กระทำได้ ข้อร้องเรียนอาจยื่นโดยที่ปรึกษา ทนายความหรือผู้ให้คำแนะนำอันเป็นผู้แทนของผู้ประกอบการอาเซียนได้ แต่ในกรณีนี้จะต้องนำส่งหมายเลขจดทะเบียนธุรกิจและหลักฐานการจดทะเบียนที่ตนเองเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการอาเซียน เพราะว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวเป็นการยื่นของผู้ประกอบการอาเซียน ผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือในการยื่นข้อร้องเรียนโดย ปักเจกบุคคลหรือองค์กรผู้แทนต่างๆ ที่ไม่ได้ทำงานให้กับผู้ประกอบการอาเซียนก็ได้ อย่างไรก็ตาม หากข้อร้องเรียนเป็นการยื่นแบบไม่ระบุตัวตน หมายเลขจดทะเบียนธุรกิจ (ของสมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ฯลฯ) และหลักฐานการจดทะเบียน (ของทนายความและสำนักงานกฎหมาย) จะต้องเป็นขององค์กรผู้แทนที่ยื่นข้อร้องเรียนในนามของผู้ประกอบการอาเซียนและไม่ใช่เป็นของผู้ประกอบอารอาเซียนเอง

4.7 ปักเจกบุคคลสามารถยื่นข้อร้องเรียนไปยังระบบ ASSIST ได้หรือไม่?

ไม่ได้ ณ ขณะนี้ ระบบ ASSIST สามารถใช้ได้กับธุรกิจที่จดทะเบียนตามกฎหมาย (เช่น องค์กรผู้แทนทางกฎหมาย) เท่านั้น ไม่ใช่เพื่อปักเจกบุคคล (เช่น บุคคลธรรมดา) อย่างไรก็ตาม ทนายความที่เป็นบุคคลธรรมดาอาจจะยื่นข้อร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนซึ่งกระทำในนามของลูกความ (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียน) ตราบเท่าที่ดำเนินการตามข้อกำหนดทั้งหมดแล้วก็ได้

4.8 ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนโดยไม่ต้องใช้ชื่อของบริษัทได้หรือไม่? หากกระทำได้ แนวทางนั้นต้องทำอย่างไร?

กระทำได้ ข้อร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนจะยื่นเมื่อผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยอัตลักษณ์ของตนแก่หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง และหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ว่าจะด้วยเหตุผลอะไรก็ตาม การจะยื่นข้อร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตนนั้น ผู้ร้องเรียนอาจจะใช้สมาคมการค้าหรือองค์กรผู้แทนในลักษณะเดียวกัน (เช่น หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ทนายความ หรือสำนักงานกฎหมาย) เพื่อยื่นข้อร้องเรียนในนามของตน สมาคมการค้าหรือองค์กรผู้แทนไม่จำเป็นจะต้องระบุชื่อของผู้ประกอบการอาเซียนที่ตนได้กระทำการในนามให้ และจะต้องยื่นข้อร้องเรียนโดยใช้หมายเลขจดทะเบียนธุรกิจ (เช่น หมายเลขจดทะเบียนธุรกิจในเขตอำนาจของประเทศอาเซียนนั้นๆ ที่ได้มีการดำเนินธุรกิจหรือใช้ใบอนุญาตของทนายความและสำนักงานกฎหมาย) ทนายความและสำนักงานกฎหมายจะต้องจดทะเบียนก่อนกับเลขาธิการอาเซียนและยื่นแบบฟอร์มเพื่อให้ได้รับรหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับเพื่อใช้ในการยื่นข้อร้องเรียนแบบไม่ระบุตัวตน แนวทางนี้มุ่งหมายที่จะใช้กับผู้ร้องเรียนหลายรายที่ประสบกับปัญหาทางการค้าแบบเดียวกันเพื่อหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนหลายฉบับอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายเมื่อ องค์กรผู้แทนได้ให้บริการกับผู้ประกอบการอาเซียนในกรณียื่นแบบไม่ระบุตัวตน

4.9 ทำไมและเมื่อใดที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนหลายรายควรที่จะยื่นข้อร้องเรียนผ่านสมาคมการค้าอาเซียน หรือหอการค้า หรือสภาธุรกิจ หรือสมาพันธ์ทางธุรกิจที่จดทะเบียนตามกฎหมาย?

รูปแบบนี้อาจจะใช้หากจำนวนบริษัทหลายมีปัญหาหรือประเด็นทางการค้าแบบเดียวกัน และตัดสินใจที่จะใช้สมาคมธุรกิจเพื่อเป็นตัวแทน (เช่น สมาคมการค้า หอการค้า สภาธุรกิจ สมาพันธ์ทางธุรกิจ ฯลฯ) ในการยื่นข้อร้องเรียนเพื่อแสวงหาทางออกให้กับกลุ่มบริษัทเหล่านี้ อีกกรณีหนึ่งอาจจะเป็นกรณีที่ผู้ประกอบการไม่ประสงค์ที่จะเปิดเผยความลับอันเนื่องมาจากความละเอียดอ่อนของเรื่อง และประสงค์ที่จะให้สมาคมธุรกิจเป็นผู้ยื่นให้แทนเพื่อรักษาความลับ โดยในกรณีหลังทนายความและสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนและได้รับอนุญาตตามกฎหมายในอาเซียนก็สามารถที่ให้ยื่นแทนก็ได้ แต่จะต้องเข้าเงื่อนไขการจดทะเบียนกับเลขาธิการอาเซียนเสียก่อน

4.10 ผู้ร้องเรียนสามารถอัพโหลดเอกสาร (เช่น กฎหมายหมาย การโต้ตอบกับหน่วยงาน ใบอนุญาต หลักฐานทางภาพถ่าย เอกสารบันทึกทางกฎหมาย ฯลฯ) เมื่อต้องยื่นข้อร้องเรียนได้หรือไม่?

กระทำได้ ในรูปแบบใดๆ ก็ได้ ตราบเท่าที่เอกสารที่อัพโหลดนั้นไม่เกินความจุที่กำหนดซึ่งได้ระบุเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์ของระบบ ASSIST ในกรณียกเว้น ผู้ร้องเรียนอาจจะร้องขอให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ประสานงานกลางทางอีเมลล์ก็ได้

4.11 ร่างข้อร้องเรียนสามารถถูกบันทึกไว้ในระบบ ASSIST (เช่น แบบฟอร์มร้องเรียนออนไลน์) เพื่อดำเนินต่อให้แล้วเสร็จในภายหลังได้หรือไม่?

ไม่ได้ ผู้ร้องเรียนจะต้องทำในระบบออฟไลน์เพื่อจัดเตรียมข้อร้องเรียน แล้วจึงสำเนาและวางข้อมูลลงในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์ ณ เวลาที่ยื่นข้อร้องเรียน

4.12 ข้อร้องเรียนเดียวสามารถที่จะร้องเรียนประเทศสมาชิกอาเซียนหลายรายหากว่าเป็นประเด็นปัญหาการค้าแบบเดียวกันซึ่งประสบอยู่ในหลาย ๆ ประเทศได้หรือไม่?

ไม่ได้ แต่ละข้อร้องเรียนจะเป็นการร้องเรียนต่อประเทศสมาชิกอาเซียนต่อรายเท่านั้น ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นข้อร้องเรียนหลายคราวหากว่าประสบกับปัญหาแบบเดียวกันมากกว่าหนึ่งประเทศ

4.13 ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องส่งสำเนาข้อร้องเรียนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในระบบ ASSIST หรือไม่?

ไม่จำเป็น การสื่อสารทั้งหมดกระทำผ่านระบบออนไลน์ของ ASSIST

4.14 ข้อร้องเรียนที่ถูกยื่นสามารถทำเป็นภาษาอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้หรือไม่? หากกระทำไม่ได้ เช่นนั้นข้อมูลสนับสนุนเชิงข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย (เช่น หลักฐานการจดทะเบียนบริษัทหรือสำเนากฎหมายในประเทศ) สามารถนำส่งเป็นภาษาของผู้ร้องเรียนหรือประเทศที่กำลังประสบกับปัญหาทางการค้าได้หรือไม่?

ภาษาอังกฤษเป็นภาษาสื่อสารทางราชการภายในระบบ และข้อร้องเรียนจะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษ เอกสารสนับสนุนทั้งหมดที่อัพโหลดโดยผู้ร้องเรียน (เช่น เอกสารสรุปเชิงกฎหมาย รายงานเชิงเทคนิค และเอกสารในลักษณะเดียวกัน) จะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษ อย่างไรก็ตาม เอกสารทางราชการ เช่น หลักฐานการจดทะเบียน กฎหมายในประเทศ หนังสือรับรอง ใบอนุญาตหรือเอกสารในลักษณะเดียวกันซึ่งกระทำเป็นภาษาประจำชาติอาจจะอัพโหลดไว้ในระบบเพื่อสนับสนุนข้อร้องเรียน โดยจะต้องมีฉบับแปลแนบมาด้วยก็ได้ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากประเทศปลายทางจะต้องกระทำเป็นภาษาอังกฤษด้วยเช่นกัน

5. เมื่อยื่นข้อร้องเรียนแล้ว

5.1 ผู้ร้องเรียนควรทำอย่างไรหากว่าผู้ร้องเรียนทำรหัสติดตามข้อร้องเรียน และ/หรือ อีเมลล์ที่ใช้ยื่นข้อร้องเรียนสูญหายหรือลืม?

ผู้ร้องเรียนควรติดต่อหน่วยงานประสานของเลขาธิการอาเซียนตามที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ในระบบ ASSIST

5.2 จะเกิดอะไรขึ้นกับข้อร้องเรียนหากถูกปฏิเสธโดยผู้ประสานงานกลางหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง?

เมื่อข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธ กระบวนขั้นตอนนั้นถือว่าเสร็จสิ้นและข้อร้องเรียนเป็นอันตกไป อย่างไรก็ตาม ผู้ร้องเรียนอาจจะยื่นข้อร้องเรียนในระบบ ASSIST ใหม่ โดยเพิ่มหรือจัดหาข้อมูลใหม่เพื่อให้ข้อร้องเรียนนั้นมีความสมบูรณ์ หรือจะแสวงหาแนวทางอื่นเพื่อให้ได้ทางออกที่เหมาะสม รวมทั้งส่งต่อเรื่องไปยังกลไกการระงับข้อพิพาทอื่นๆ (โปรดดูข้อมูลที่กำหนดไว้ข้างล่างนี้ในหัวข้อ "เมื่อได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา")

5.3 ผู้ประสานงานกลางหรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางสามารถเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน (ผู้ประกอบการอาเซียน) ได้หรือไม่?

สามารถกระทำได้ ผู้ประสานงานกลางสามารถส่งข้อร้องเรียนกลับมายังผู้ประกอบการโดยกดปุ่ม 'ไม่สมบูรณ์' ในระบบ ASSIST และเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางสามารถที่จะเรียกให้ผู้ประกอบการอาเซียนส่งข้อมูลเพิ่มเติมผ่านผู้ประสานงานกลางและจะต้องกระทำในรูปของออฟไลน์ (เช่น ผ่านอีเมลล์หรือโทรศัพท์) หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะไม่สามารถติดต่อโดยตรงกับผู้ประกอบการอาเซียนได้

5.4 ผู้ร้องเรียนสามารถที่จะสมัครใจส่งข้อมูลเพิ่มเติมภายหลังที่ได้ยื่นข้อร้องเรียนไปแล้วได้หรือไม่? หากกระทำได้ จะต้องดำเนินการอย่างไร?

ไม่ได้ ผู้ร้องเรียนไม่สามารถส่งข้อมูลเพิ่มเติมภายหลังที่ได้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือถูกปฏิเสธโดยผู้ประสานงานกลางหรือประเทศปลายทางได้ ในการนี้ ผู้ร้องเรียนอาจจะเพิกถอนเรื่องร้องเรียนและยื่นเรื่องร้องเรียนใหม่พร้อมด้วยข้อมูลเพิ่มเติมแทน

5.5 ข้อร้องเรียนสามารถเพิกถอนเมื่อยื่นไปแล้วได้หรือไม่? หากกระทำได้ จะต้องดำเนินการอย่างไร?

สามารถกระทำได้ ผู้ร้องเรียนสามารถเพิกถอนข้อร้องเรียนในระหว่างการดำเนินการ ในการนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องเข้าไปในตัวแสดงผลของระบบ ASSIST เปิดเข้าไปที่ข้อร้องเรียนแล้วคลิกไปที่ปุ่ม 'เพิกถอน' ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดใน ของระบบ ASSIST จะได้รับแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อมีการเพิกถอนในของระบบ ASSIST

5.6 ผู้ประกอบการอาเซียนติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางหรือหน่วยงานรับผิดชอบ?

ไม่ได้ การติดต่อโดยตรงไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดๆ จะไม่สามารถกระทำได้

5.7 หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางสามารถขอขยายระยะเวลาออกไปไม่เกิน 20 วันได้บ่อยแค่ไหน?

ทำได้เพียงครั้งเดียวในระบบออนไลน์

5.8 ผู้ร้องเรียนควรทำอย่างไรหากไม่ได้รับการติดต่อจากระบบ ASSIST ภายใน 30-50 วันทำการ (เช่น 6-10 สัปดาห์ปฏิทิน) นับจากวันที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา?

ในกรณีนี้ ผู้ร้องเรียนอาจจะติดต่อผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ผ่านอีเมลล์ (โปรดดูเว็บไซต์ของระบบ ASSIST สำหรับรายละเอียดการติดต่อของหน่วยงานประสานระบบ ASSIST ของเลขาธิการอาเซียน) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานะของข้อร้องเรียน หรือติดต่อหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางของตนเพื่อติดตามและสอบถามถึงเหตุล่าช้าแทนตนกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางก็ได้

6. การให้แนวทางแก้ไขปัญหา

6.1 ผู้ร้องเรียนสามารถทำอะไรได้บ้างหากไม่ได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน?

ในกรณีนี้ ผู้ร้องเรียนอาจจะติดต่อผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ผ่านอีเมลล์เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานะของข้อร้องเรียน และติดต่อหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางของตนเพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ ผู้ร้องเรียนอาจจะแสวงหาทางเลือกอื่นๆ รวมทั้งกลไกการระงับข้อพิพาท (เช่น กลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียนผ่านหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง หรือการพิจารณาคดีในประเทศปลายทาง หรือการอนุญาโตตุลาการ หรือแม้กระทั่งกลไกระงับข้อพิพาทขององค์การการค้าโลกผ่านหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลกที่ขัดแย้งกับประเทศปลายทาง)

6.2 ผู้ร้องเรียนสามารถทำอะไรได้บ้างหากไม่พอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน?

ในกรณีนี้ ผู้ร้องเรียนอาจจะพิจารณายื่นข้อร้องเรียนใหม่ภายใต้ระบบ ASSIST พร้อมด้วยข้อมูลใหม่หรือข้อมูลเพิ่มเติม หรือแสวงหาทางเลือกอื่นๆ รวมทั้งกลไกการระงับข้อพิพาทตามที่ได้กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 6.1

6.3 ผู้ร้องเรียนสามารถอุทธรณ์ในประเด็นที่ไม่ได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาหรือไม่พอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้หรือไม่?

ไม่ได้ ระบบ ASSIST เป็นกลไกที่ไม่ผูกพันแบบสมัครใจ ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนจะสามารถอุทธรณ์มติของรัฐบาลได้

6.4 ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนเดิมอีกครั้งได้หรือไม่หากไม่ได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาไม่พอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน?

ในเชิงเทคนิคสามารถกระทำได้ แต่ไม่น่าจะเกิดผล อีกทั้งยังเป็นการเสียเวลาและทรัพยากร อย่างไรก็ตาม หากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะกระทำ ผู้ร้องเรียนควรที่จะพิจารณาถึงการเรียบเรียงข้อร้องเรียน จัดหาหลักฐานข้อเท็จจริงเพิ่มขึ้น หรือข้อโต้แย้งทางกฎหมายเพื่อการพิจารณาของประเทศปลายทาง

ผู้ใช้หรือกลไกหลักในระบบ **ASSIST** สามารถเข้าถึงเพจ **'**คำถามที่พบบ่อย**'** ซึ่งปรากฏอยู่ในแท็บ**'FAQ'** ของเว็บไซต์ระบบ **ASSIST** ที่**:**
https://assist.asean.org/read/faq/30/.

ภาคผนวก 4.
กรณีศึกษา

กรณีศึกษาต่างๆ ถูกพัฒนาเพื่อทดสอบการปฏิบัติการและการทำงานของระบบ ASSIST สถานการณ์จำลองเหล่านี้มีการเพิ่มรายละเอียดให้ดูสมจริงเพื่ออธิบายขอบเขตที่มุ่งหมายของระบบ ASSIST และการติดต่อกับผู้ร้องที่เป็นผู้ประกอบการ ผู้ประสานงานกลาง และหน่วยงานประสานในประเทศ ข้อมูลในกรณีศึกษาทั้ง 5 กรณีนี้เป็นเพียงเรื่องที่แต่งขึ้นและไม่ได้สะท้อนต่อท่าที และ/หรือการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวกับประเทศสมาชิกอาเซียน ไม่มีมุ่งหมายหรืออ้างถึงเพื่อให้ระบุบริษัท ประเทศ การค้าสินค้า บริการหรือการลงทุนแต่อย่างใด ใดๆ

ได้มีการพัฒนาการสาธิตในแต่ละขั้นตอนโดยอาศัยกรณีศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจให้ดียิ่งขึ้นเกี่ยวกับขั้นตอนในระบบ ASSIST ทั้งนี้ การสาธิตดังกล่าวจะแสดงอยู่ในส่วนสุดท้ายของคู่มือนี้และในเว็บไซต์ระบบ ASSIST ที่ https:// assist.asean.org/read/proces/20.

กรณีศึกษาที่ 1 เป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST ส่วนกรณีศึกษาที่ 2 และ 3 นั้น เป็นการจำลองการค้าในสินค้า และอีก 2 กรณีหลังจะเป็นการจำลองการค้าในบริการ

สถานการณ์จำลอง

กรณีศึกษาที่ 1:

ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียนและถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

เหตุแห่งการปฏิเสธ:

ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST จึงเป็นการยื่นที่ไม่ถูกต้องของผู้ประกอบการอาเซียน

กรณีศึกษาที่ 2:

สมาคมการค้าในอาเซียนกระทำในนามของสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน และได้รับการพิจารณาโดย ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (เช่น ข้อร้องเรียนสมบูรณ์และอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST) แต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

เหตุแห่งการปฏิเสธ:

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนเนื่องจากได้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนนี้ผ่านกลไกองค์การการค้าโลกแล้วโดยประเทศที่รับจดทะเบียนให้กับผู้ประกอบการอาเซียน (ที่ซึ่งหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางนั้นตั้งอยู่) ซึ่งพิพาทกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ทำให้ข้อร้องเรียนนี้จึงไม่อยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST และเป็นสิทธิของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางที่จะปฏิเสธ ในกรณีนี้ การปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนั้นมีมูลเหตุเพียงพอและอยู่ในอำนาจอธิปไตยที่จะกระทำได้ภายในระบบ ASSIST

กรณีศึกษาที่ 3:

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนกระทำในนามของลูกความที่เป็นผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน และได้รับการพิจารณาโดยโดยผู้ประสานงานกลางว่าเป็นการยื่นที่ถูกต้อง (เช่น ข้อร้องเรียนสมบูรณ์และอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST) ตลอดจนหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และจึงได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจแก่ผู้ประกอบการอาเซียน

เหตุแห่งการรับพิจารณา:

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียน โดยประสงค์ที่จะมีส่วนร่วมระงับข้อพิพาทร่วมกับทนายความอาเซียนผ่านระบบ ASSIST จึงได้ติดต่อกับหน่วยงานรับผิดชอบและได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาแก่ทนายความอาเซียนผ่านระบบ ASSIST

ในกรณีนี้ ประเทศต้นทางไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วม แต่ขั้นตอนอื่นๆ ทั้งหมดในระบบ ASSIST รวมทั้งการร้องขอเบื้องต้นโดยผู้ประสานงานกลางเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากทนายความอาเซียนนั้นเป็นการจำลองขึ้นเพื่อเป็นการสาธิตการตรวจสอบระบบ ASSIST แบบเต็มรูป

กรณีศึกษาที่ 4:

ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน และได้รับการพิจารณาโดยโดยผู้ประสานงานกลางว่าเป็นการยื่นที่ถูกต้อง (เช่น ข้อร้องเรียนสมบูรณ์และอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST) ตลอดจนหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และจึงได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจแก่ผู้ประกอบการอาเซียน

เหตุแห่งการรับพิจารณา:

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียน โดยประสงค์ที่จะมีส่วนร่วมระงับข้อพิพาทร่วมกับผู้ประกอบการอาเซียน จึงได้ติดต่อกับหน่วยงานรับผิดชอบและได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาผู้ประกอบการอาเซียนผ่านระบบ ASSIST กรณีนี้เป็นกรณีจำลองซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนรูปแบบที่ 1 (หรือที่เรียกว่า อุปทานข้ามเขตแดน) ของการค้าระหว่างประเทศด้านบริการซึ่งได้นิยามเอาไว้ในกรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ"หรือ AFAS และความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ (GATS) ซึ่งใช้บังคับโดยอนุโลมในการจัดหาอุปทานจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ในกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ กรณีเชิงพาณิชย์ทั้งหมดที่มีการเคลื่อนย้ายเขตแดนด้านบริการ

กรณีศึกษาที่ 5:

ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน (บริษัทสำนักงานใหญ่ของบริษัทสาขา) และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง (เช่น ข้อร้องเรียนสมบูรณ์และอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST) แต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาในภายหลังโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

เหตุแห่งการปฏิเสธ:

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางพบว่าข้อกล่าวหาของผู้ประกอบการอาเซียนไม่มีมูลเนื่องจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอาเซียนที่เกี่ยวข้องแล้ว กรณีนี้เป็นกรณีจำลองซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนรูปแบบที่ 3 (สถานประกอบการเชิงพาณิชย์) ของการค้าในบริการ ซึ่งได้นิยามเอาไว้ในกรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ" หรือ AFAS และความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ (GATS) ซึ่งใช้บังคับโดยอนุโลมในการจัดหาอุปทานด้านบริการจากประเทศหนึ่งผ่านสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ในอีกประเทศหนึ่ง

ผู้ประกอบการอาเซียนซึ่งเป็นบริษัทสำนักงานใหญ่ในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น และมีสำนักงานสาขาซึ่งตั้งอยู่ในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทไปถึง หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนั้นตั้งอยู่ซึ่งที่จริงแล้วสำนักงานสาขาเป็นหนึ่งในปัญหาหรือข้อร้องเรียน

กรณีศึกษาที่ 1:

ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

ผู้ร้อง

นาย Upset เป็นกรรมการของบริษัท Blue Sapphire Consulting Group (ผู้ประกอบการอาเซียน) โดยมีปริญญาทางด้านเศรษฐศาสตร์และได้รับข้อเสนอให้ทำงานในบริษัทให้คำปรึกษาในรัฐ Y (ประเทศปลายทาง) และประสงค์ที่จะพำนักและอยู่ที่พนมเปญถาวร

รายละเอียดข้อร้องเรียน

บริษัทกัมพูชาระบุว่าจะใช้เวลาประมาณ 1 เดือนในการทำใบอนุญาตการทำงานของนาย Upset อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนใช้เวลานานและเป็นเวลาเกือบจะสามเดือนแล้วที่ใบอนุญาตให้ทำงานถูกกักอยู่ที่รัฐ Y ซึ่งอาจจะเสี่ยงทำให้นาย Upset ขาดโอกาสที่ได้ทำงาน ด้วยเหตุนี้ นาย Upset จึงประสงค์ที่จะร้องเรียนรัฐ Y ผ่านบริษัทของนาย Upset ในรัฐ X ที่ล่าช้าในการออกใบอนุญาตการทำงาน โดยมูลฐานของการร้องเรียนของนาย Upset เป็นไปตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาซึ่งยอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน อีกทั้งยังมีความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียนด้วย

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (เช่น เลขาธิการอาเซียน) ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนและมีมติไม่รับไว้พิจารณาเนื่องจากเห็นว่ากรณีนี้เป็นเรื่องปักเจกบุคคลมากกว่าจะเป็นของบริษัท และไม่ครอบคลุมตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาซึ่งกำหนดเอาไว้ตามมาตรา 2.2 โดยไม่อาจปรับใช้กับมาตรการที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลธรรมดาที่ประสงค์จะเข้าสู่ตลาดแรงงานของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น และไม่อาจที่จะปรับใช้กับมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสัญชาติ ถิ่นพำนักหรือการจ้างงานถาวรด้วยเช่นกัน ยอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน

ระบบ ASSIST จะอนุญาตให้ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น องคภาวะทางกฎหมายที่จดทะเบียนถูกต้อง และไม่ใช่บุคคลธรรมดา) เท่านั้น และการใช้ช่องทางนี้โดยผ่านองคภาวะทางกฎหมาย (ผู้ประกอบการอาเซียน) เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาซึ่งอ้างอิงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและบุคคลธรรมดานั้นไม่เพียงพอที่จะขยายเกณฑ์ของระบบ ASSIST ได้ ในกรณีนี้ นาย Upset ควรจะติดต่อโดยตรงไปที่กระทรวงมหาดไทย และ/หรือ กระทรวงแรงงานของรัฐ Y ระบบ ASSIST จึงไม่ใช่กลไกที่เหมาะสมกับกรณีนี้

มติ

การปฏิเสธไม่รับพิจารณาจะปรากฏโดยให้เหตุผลที่ถูกต้องและเพียงพอ ทั้งนี้ ระบบ ASSIST จะถือว่าข้อร้องเรียนนี้ไม่เคยยื่นมาก่อน

กรณีศึกษาที่ 2:

สมาคมการค้าในอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน แต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ผู้ร้อง

ผู้ประกอบการอาเซียนเป็นบริษัทจดทะเบียนอยู่ในรัฐ X โดยมีสมาคมการค้าที่จดทะเบียนในอาเซียนชื่อว่า ASEAN Tobacco Trade Association ได้ยื่นข้อร้องเรียนในนามของผู้ประกอบการอาเซียนผ่านระบบ ASSIST ซึ่งพิพาทกับรัฐ Y (ประเทศปลายทาง) เกี่ยวกับมาตรการทางการเงินและศุลกากรต่างๆ ที่กระทบต่อบุหรี่ที่นำเข้ามาจากรัฐ X มายังรัฐ Y

รายละเอียดข้อร้องเรียน

มาตรการดังกล่าว รวมทั้งแนวปฏิบัติการประเมินราคาศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีทางสุขภาพ ระเบียบภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อกำหนดในการอนุญาตให้ค้าปลีก และการค้ำประกันการนำเข้าซึ่งเรียกเก็บจากผู้นำเข้าบุหรี่ *ASEAN Tobacco Trade Association* อ้างว่าประเทศปลายทางดำเนินการมาตรการเหล่านี้บางส่วนและไม่เหมาะสมอันขัดต่อมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ซึ่งประกอบอยู่ในความตกลงอาเซียน ประกอบกับความตกลง WTO ว่าด้วยการประเมินราคาศุลกากรโดยอนุโลม ตามข้อร้องเรียนของ *ASEAN Tobacco Trade Association* รัฐ Y ไม่ได้ใช้ราคาซื้อขายของที่นำเข้าเป็นฐานหลักของการประเมินราคาศุลกากรและไม่จำต้องใช้วิธีการประเมินราคาตามมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียนดังกล่าว แต่ใช้วิธีการประเมินราคาที่ไม่ได้อยู่ในฐานใดของความตกลง

นอกจากนี้ *ASEAN Tobacco Trade Association* อ้างว่ากรอบการอนุญาตให้ใช้สิทธิสองฝ่ายของรัฐ Y กำหนดให้ผู้ค้าปลีกยาสูบ และ/หรือบุหรี่ต้องถือใบอนุญาตฝ่ายเดียวที่จะขายบุหรี่ในประเทศและที่นำเข้าเท่านั้นเป็นการไม่สอดคล้องกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ปีค.ศ. 1994 เพราะว่าเป็นการปฏิบัติต่อสินค้าที่นำเข้าด้อยกว่าสินค้าชนิดเดียวกันในประเทศ

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนนี้ได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST – เลขาธิการอาเซียน)

ผู้ประสานงานกลางส่งต่อรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (รัฐ Y) และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (รัฐ X)

ตรวจสอบและมีมติโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (รัฐ Y) ปฏิเสธไม่รับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา โดยโต้แย้งว่ากรณีของผู้ร้องนั้นเป็นกรณีเดียวกับรัฐ X ได้ยื่นข้อพาทกับรัฐ Y ในกลไกระงับข้อพิพาทของ WTO

ในความเป็นจริงแล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ค.ศ. 2008 รัฐ X ได้ร้องขอให้มีคณะกรรมการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการประเมินราคาศุลกากรของรัฐ Y ที่มีต่อบุหรี่ที่นำเข้า

- ในการประชุมเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2008 องค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นและได้รับเวียนแจ้งรายงานไปยังสมาชิกเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน
- ต่อมาเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2011 รัฐ Y ได้แจ้งต่อองค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าประสงค์ที่จะอุทธรณ์ไปยังคณะกรรมการอุทธรณ์ในประเด็นที่เกี่ยวกับการตีความข้อกฎหมายที่ครอบคลุมรายงานเกี่ยวกับมติของคณะกรรมการ
- วันที่ 17 มิถุนายน 2011 รายงานของคณะกรรมการอุทธรณ์ได้เวียนแจ้งแก่สมาชิก และในการประชุมเมื่อวันที่ 15 กรกฎคม 2011 องค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO มีความเห็นยืนตามรายงานคณะกรรมการอุทธรณ์ และคณะกรรมการชั้นต้น ซึ่งถูกปรับแก้โดยคณะกรรมการอุทธรณ์
- วันที่ 11 สิงหาคม 2011 รัฐ Y แจ้งแก่องค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าประสงค์ที่จะดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ซึ่งสอดคล้องกับพันธกรณีของ WTO แต่ต้องใช้เวลาพอสมควรที่จะดำเนินการดังกล่าว
- วันที่ 23 กันยายน 2011 ทั้งรัฐ X และรัฐ Y ต่างแจ้งแก่องค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าทั้งสองได้ตกลงกรอบระยะเวลาการดำเนินการของรัฐ Y ตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO
- และในการประชุมขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 28 มกราคม 2013 รัฐ Y รายงานว่าตนได้บรรลุในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการการดำเนินการแล้ว อย่างไรก็ตาม รัฐ X ไม่ได้ยินยอมว่ารัฐ Y ได้ดำเนินการตามกฎและข้อเสนอแนะขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO อย่างเต็มที่
- ในการประชุมขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2013 รัฐ X แสดงความกังวลว่าตนไม่ได้รับแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่ไม่สอดคล้องกับ WTO ที่เหลืออยู่ และเสริมว่าตนจะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไป
- ในการประชุมขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 18 มิถุนายน 2014 รัฐ Y รายงานว่าตนไม่จำต้องดำเนินการแต่อย่างใดเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ซึ่งรัฐ X ไม่ยอมรับและเห็นว่ารัฐ Y ละเลยที่จะปฏิบัติตาม

แม้ว่าจะไม่มีความตกลงระหว่างรัฐ X และรัฐ Y ว่าข้อพิพาทในกลไกของ WTO จะระงับไปหรือไม่ แต่ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดย *ASEAN Tobacco Trade Association* เป็นสิ่งที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเห็นว่าประเด็นนี้ได้รับการแก้ไขปัญหาไปแล้วภายในกลไกของ WTO รวมทั้งในแง่ของพันธกรณีอาเซียนที่ *ASEAN Tobacco Trade Association* ได้อ้างเอาไว้ในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ดังนั้นหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีอำนาจอธิปไตยที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมในระบบ ASSISTเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องซึ่งเป็นสมาคมการค้าจดทะเบียนในอาเซียน

มติ

การปฏิเสธไม่รับพิจารณาได้ให้เหตุผลที่ถูกต้องและเพียงพอ ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาและไม่ได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

กรณีศึกษาที่ 3:

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน และได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจนเป็นที่พอใจ

ผู้ร้อง

บริษัท *ARISE & Partners (*ผู้ประกอบการอาเซียน) เป็นสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X ได้ยื่นข้อร้องเรียนในนามของลูกความซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในรัฐ X เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตใหม่ที่เรียกเก็บจากรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) จากน้ำมันปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบภายใต้หมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015

รายละเอียดข้อร้องเรียน

มาตรการนี้ได้รับการรับรองโดยรัฐ Y ที่ริเริ่มคิดภาษีจากอาหารที่มีระดับน้ำตาลและไขมันที่อิ่มตัวสูง อันเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาโรคอ้วนในประเทศสิงคโปร์

บริษัท *ARISE & Partners* อ้างว่ามาตรการของรัฐ Y นั้นมุ่งเป้าไปที่น้ำมันปาล์มโดยชัดแจ้ง และไม่ใช่แค่ส่วนประกอบของน้ำมันปาล์มที่มีไขมันอิ่มตัวสูงปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มและเป็นการแบ่งแยกสินค้าโดยรวมแทนที่จะรณรงค์ให้ลด/ละ/เลิกการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูง หรือไขมันที่ได้จากพืชหรือสัตว์

บริษัท *ARISE & Partners* อ้างว่าในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ว่ามาตรการนี้ที่ประเทศปลายทางหันมาประกาศใช้ขัดกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ว่าด้วยการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติเมื่อเกี่ยวเนื่องกับภาษีและข้อบังคับภายใน) เพราะเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มทั้งหมด แต่ไม่บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันอื่นๆ ซึ่งผลิตและขายในรัฐ Y เอง (ผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีไขมันอิ่มตัวสูงจากถั่วเหลือง น้ำมันทานตะวัน น้ำมันเรพซีด น้ำมันข้าวโพด น้ำมันจากถั่ว หรือไขมันจากสัตว์)

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนยื่นข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง แต่ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการประเมินและรับพิจารณาข้อร้องเรียน ในการนี้ ผู้ประสานงานกลางได้ขอให้ส่งข้อร้องเรียนกลับมาใหม่อีกครั้งโดยแนบข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการของรัฐ Y ที่ถูกกล่าวหาว่าไม่สอดคล้องกับความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน

ส่งข้อร้องเรียนใหม่พร้อมด้วยข้อมูลเพิ่มเติม

บริษัท *ARISE & Partners* ได้ยื่นข้อร้องเรียนและภาคผนวกทั้งหมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015 เอกสารสรุปเชิงกฎหมายที่แจกแจงข้อกล่าวหา ส่วนหนึ่งของมาตรการของรัฐ Y ที่เห็นว่าเป็นการเลือกปฏิบัติ และข้อโต้แย้งของผู้ประกอบการอาเซียนที่ต้องการให้พิจารณาเพื่อให้ยอมรับข้อร้องเรียนและเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (เป็นภาษาอังกฤษ)

มีมติรับไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

จากการยื่นข้อร้องเรียนใหม่ที่สมบูรณ์ ทำให้ผู้ประสานงานกลางรับพิจารณาข้อร้องเรียนเพราะอยู่ในขอบเขตของระบบ ASSIST และเป็นการยื่นที่เหมาะสม ระบบ ASSIST จะเริ่มเข้าสู่กระบวนการและจะส่งต่อไปยังรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) และสำเนาไปยังรัฐ X (หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง) เพื่อทราบ

ตรวจสอบและมีมติรับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (กระทรวงการค้าและอุตสาหกรรมของรัฐ Y) ตรวจสอบข้อร้องเรียน และได้ประสานอย่างไม่เป็นทางการกับหน่วยงานรับผิดชอบในประเทศ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการคลัง องค์การอาหารเกษตรและโรคเกี่ยวกับสัตว์ และคณะกรรมการส่งเสริมสุขภาพของรัฐ Y และได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางว่ามีมติรับข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST ไว้พิจารณา

การแสวงหามติ

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

อย่างไรก็ตาม รัฐ Y ตระหนักว่ามาตรการนี้มีผลกระทบกับผลิตภัณฑ์บางอย่างเป็นการเฉพาะ (เช่น ในหมู่น้ำมันปาล์ม) และไม่ได้พุ่งเป้าไปที่สารต่างๆ (เช่น ไขมันที่อิ่มตัวสูง) ซึ่งรัฐบาลเห็นว่าจะเป็นอันตราย (หากบริโภคมากจนเกินไป) เมื่อมองจากมุมมองนโยบายทางสุขภาพและโภชนาการ ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางโดยการประสานกับหน่วยงานรับผิดชอบของรัฐ Y จึงได้เสนอให้มีชะลอการใช้มาตรการภายใต้หมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015 โดยทันที เพื่อให้ลบรายการผลิตภัณฑ์และการใช้คงเหลือแต่เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูงเท่านั้น โดยไม่พิจารณาว่าจะมาจากพืชหรือสัตว์ รัฐ Y ขอเน้นย้ำว่ามาตรการนี้ไม่ได้มุ่งหวังทั้งในทางกฎหมายและในทางข้อเท็จจริงที่จะก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติ แต่เป็นเพราะเหตุผลทางวิทยาศาสตร์และความมุ่งหมายที่จะรักษาสุขภาพ จึงได้บังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ทุกประเภทและ *ในลักษณะเดียวกัน* ที่มีไขมันอิ่มตัวสูง

เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและเป็นที่พอใจ

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางติดต่อผู้ประสานงานกลางเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา และได้แจ้งต่อหน่วยงานรับผิดชอบและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางผ่านระบบ ASSIST

หลังจากที่ได้มีการทบทวนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา บริษัท *ARISE & Partners* ได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ถึงความพอใจกับการแก้ไขปัญหา แล้วจึงได้ขอมรับกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนได้มีการรับไว้พิจารณาและได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องแล้ว

กรณีศึกษาที่ 4:

ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน และได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจนเป็นที่พอใจ

ผู้ร้อง

บริษัท *Star 88 Co., Ltd.,* ซึ่งเป็นผู้ประกอบการอาเซียน ให้เป็นบริการรับขนที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X และในฐานะผู้รับขน บริษัทได้ผูกพันตามสัญญาเป็นระยะเวลา 2 ปีตั้งแต่มกราคม ค.ศ. 2018 กับบริษัทนำเข้า-ส่งออกในรัฐ X โดยขอบเขตของสัญญาคือการส่งออกแร่เหล็กและอลูมิเนียมจาก รัฐ X ไปยังรัฐ Y และนำเข้ายางและฝ้ายจาก รัฐ Y มายัง รัฐ X โดยใช้เรือบรรทุกของบริษัท *Star 88 Co., Ltd.* บริษัทตกลงที่จะนำเข้า-ส่งออกในลักษณะแบบไปกลับด้วยเรือบรรทุกลำเดียวกันเพื่อลดต้นทุนทางเชื้อเพลิงและกำลังคนโดยมีการขนส่งเต็มตู้ทั้งเที่ยวขาเข้าและขาออกเพื่อให้สามารถที่จะลดต้นทุนและให้บริการข้ามเขตแดนเชิงแข่งขันกับลูกค้าทั้งในรัฐ X และ รัฐ Y ได้

รายละเอียดข้อร้องเรียน

เมื่อเดือนสิงหาคม ค.ศ. 2018 บริษัท *Star 88 Co., Ltd.* ได้รับทราบว่า รัฐ Y ได้ออกกฎหมายขนส่งใหม่ ชื่อว่า กระทรวงการค้า ฉบับที่ 13 ปีค.ศ. 2018 ซึ่งกำหนดว่าสินค้าบางประการสามารถขนส่งเพื่อการนำเข้าหรือส่งออกโดยบริษัทรับขนพาณิชย์นาวีในประเทศปลายทางเท่านั้น สินค้าบางประการ (เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ยาง และฝ้าย) เป็นสินค้าที่ถูกจัดอยู่ในรายการภายใต้กฎหมายขนส่งใหม่นี้ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจของบริษัท *Star 88 Co., Ltd.* ประสบกับภาวะขาดทุนและเป็นการสกัดกั้นบริการขนส่งพาณิชย์นาวีระหว่างรัฐ X และ รัฐ Y บริษัท *Star 88 Co., Ltd.* มีความกังวลและเชื่อว่าการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวเป็นปฏิปักษ์ต่อการค้าเสรี ต่อเจตนารมณ์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และอาจจะขัดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีบางประการของรัฐ Y ภายใต้ความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนที่เกี่ยวข้อง (กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ" หรือ AFAS)

บริษัท *Star 88 Co., Ltd.* จึงได้ยื่นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการออกกฎหมายรับขนใหม่ของรัฐ Y โดยผู้ประกอบการอาเซียนได้แย้งว่ากฎหมายใหม่นี้เป็นมาตรการที่ชัดเจนในการกีดกันทางการค้าและไม่สอดคล้องกับหลักการทางการค้าเสรีและกฎหมายจารีตที่เกี่ยวกับบริการขนส่งทางเรือระหว่างประเทศซึ่งจะส่งผลกระทบอย่างมากต่อบริษัทขนส่งในรัฐ X ที่ให้บริการขนส่งทางเรือข้ามประเทศในสินค้าที่ขึ้นบัญชีภายใต้กฎหมายนี้ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนได้แย้งว่ามาตรการใหม่รัฐ Y ถือว่าเป็นการละเมิดอย่างชัดแจ้งที่จะดำเนินการตามความมุ่งหมายแห่งองค์การการค้าโลก ตลอดจนตารางข้อผูกพันการค้าบริการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการอันเป็นพันธกรณีที่สำคัญที่สุดตามความมุ่งหมายของระบบ ASSIST ที่รัฐ Y ประสงค์ที่จะผูกพันโดยยอมให้บริษัทรับขนต่างประเทศที่ให้บริการขนส่งข้ามประเทศภายในอาเซียนประกอบธุรกิจในน่านน้ำของรัฐ Y ให้ปราศจากข้อจำกัดในการเข้าถึงตลาดและได้รับการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST – เลขาธิการอาเซียนได้ตรวจสอบเบื้องต้นและรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาเพราะอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST ซึ่งได้ยื่นอย่างถูกต้อง

ผู้ประกอบการอาเซียนได้ยื่นหลักฐานซึ่งหลักฐานจดทะเบียนทางธุรกิจในประเทศสมาชิกอาเซียน (เช่น ในรัฐ X) โดยมีหมายเลขจดทะเบียนและสำเนาอิเล็กทรอนิคส์การจดทะเบียนบริษัท/ ธุรกิจทั้งภาษาท้องถิ่นและภาษาอังกฤษ (ฉบับไม่เป็นทางการ) ผู้ประกอบการยังได้แนบสำเนากระทรวงการค้า ฉบับที่ 13 ปีค.ศ. 2018 ซึ่งกล่าวหาว่าเป็นการละเมิดกับตารางข้อผูกพันการค้าบริการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่รัฐ Y ประสงค์ที่จะผูกพัน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนยังได้ยื่นรายละเอียดปัญหาในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนในบริบทของกฎหมายใหม่และข้อกล่าวหาที่ผู้ประสานงานกลางเห็นว่าเหมาะสมเพียงพอ

รายละเอียดของข้อร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยังรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) และได้สำเนาไปยังรัฐ X (หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง) เพื่อทราบ

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมติรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y (เช่น กระทรวงการค้าของรัฐ X) ตรวจสอบข้อร้องเรียน และได้ประสานอย่างไม่เป็นทางการกับหน่วยงานรับผิดชอบในประเทศ ได้แก่ กองอำนวยการการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงคมนาคม กระทรวงกิจการทางทะเลและการประมง และกระทรวงการคลัง และได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางว่ามีมติรับข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST ไว้พิจารณา

การแสวงหามติ

ในการหารือระหว่างหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานรับผิดชอบ รัฐ Y มีมติที่จะเลื่อนการบังคับใช้กฎระเบียบใหม่ที่กำหนดให้ผู้ส่งออกและผู้นำเข้าของสินค้าบางรายการ รวมทั้งแร่เหล็ก อลูมิเนียม ฝ้ายและยางซึ่งรับขนโดยเรือบรรทุกของรัฐ Y (เช่น เรือบรรทุกเป็นของบริษัทขนส่งทางเรือซึ่งตั้งอยู่ในรัฐ Y) นี้ออกไปก่อน เนื่องจากมีข้อวิจารณ์และความไม่ยินยอมของผู้ส่งออกท้องถิ่นซึ่งกฎระเบียบใหม่นี้จะสร้างผลกระทบให้กับปริมาณการส่งออกและรายได้ของรัฐ และจะเป็นการขัดขวางหรือไม่เป็นมิตรกับนักลงทุนชาวต่างชาติ เนื่องจากผู้ซื้อจำนวนมากในสินค้าที่ถูกจำกัดนี้อยู่ในสถานะรอการบรรลุในข้อตกลงของสัญญาของตน อย่างไรก็ตาม รัฐ Y ระบุว่าตนไม่ได้มีเจตนาให้กฎระเบียบดังกล่าวถูกมองว่าเป็นมาตรการที่กีดกันทางการค้ากับเรือบรรทุกของต่างประเทศ และเป็นการขัดต่อหลักการทางการค้าแต่อย่างใด รัฐ Y ขอเน้นย้ำว่ามาตรการนี้มุ่งหมายที่จะให้อุตสาหกรรมขนส่งของรัฐ Y มีศักยภาพในการขนส่งในประเทศมากยิ่งขึ้น เพราะมากกว่า 90% ของการขนส่งทั้งหมดในน่านน้ำของรัฐ Y นั้นเป็นการประกอบกิจการโดยเรือต่างประเทศ ดังอย่างกรณีของอุตสาหกรรมยางมากกว่า 90% ของการขนส่งเพื่อการส่งออกดำเนินการโดยเรือต่างประเทศ ทั้งนี้ ศักยภาพการขนส่งในประเทศเมื่อปี ค.ศ. 2017 ประเมินเอาไว้อยู่ที่ 50 ล้านตัน ในขณะที่เรือต่างประเทศขนส่งอยู่ที่ 800 ล้านตันในปีเดียวกัน ซึ่งมีปริมาณที่ห่างกันอย่างมาก

รัฐ Y เสริมว่าเป้าหมายสำคัญของกฎระเบียบนี้คือบริษัทที่ให้บริการรับขนในประเทศเริ่มที่จะได้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญจากการเพิ่มจำนวนการค้าในน่านน้ำของรัฐ Y โดยในปัจจุบัน สัญญาและปริมาณการค้าทางทะเลส่วนมากถูกครอบงำโดยบริษัทรับขนต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รัฐ Y เห็นพ้องว่ามาตรการบังคับใช้กฎหมายควรที่จะค่อยเป็นค่อยไปมากกว่าที่จะให้ยาแรงที่มีผลทันทีกับบริษัทรับขนต่างประเทศ ดังนั้น มติในการบังคับใช้กฎหมายนี้จึงเลื่อนออกไปก่อนอย่างไม่มีกำหนด (แต่ไม่ใช่เพื่อการเพิกถอน)

เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและเป็นที่พอใจ

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางติดต่อผู้ประสานงานกลางเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้มีการชะลอบังคับใช้ออกไปก่อน และได้แจ้งต่อหน่วยงานรับผิดชอบและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางผ่านระบบ ASSIST

หลังจากที่ได้มีการทบทวนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา บริษัท *Star 88 Co., Ltd.* ได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ถึงความพอใจกับการแก้ไขปัญหา แล้วจึงได้ยอมรับกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนได้มีการรับไว้พิจารณาและได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องแล้ว

กรณีศึกษาที่ 5:

ผู้ประกอบการอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน (บริษัทสำนักงานใหญ่ของบริษัทสาขา) แต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ผู้ร้อง

บริษัท *AirTel Co., Ltd.* เป็นบริษัทโทรคมนาคมที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X และเป็นบริษัทสาขาบริษัท *AirTel Holdings, Inc.* ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐ Y หุ้นจำนวน 80% ของบริษัท *AirTel Co., Ltd.* ทั้งหมดถือครองโดยผู้ถือหุ้นในรัฐ 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 แต่จัดหาบริการที่เจาะกลุ่มตลาดหรือกลุ่มสาธารณะต่างๆ ในขณะที่ ใบอนุญาตประเภท C นั้นสำหรับผู้ประกอบที่มีเครือข่ายซึ่งให้บริการแก่สาธารณะเป็นการทั่วไป หรือบริการที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างเกี่ยวกับการแข่งขันที่เป็นธรรม ประโยชน์สาธารณะ หรือกำหนดให้มีความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการพิเศษ ผู้ที่จะขอใบอนุญาตประเภท B และ C ได้จะต้องเป็นบริษัทที่มีพลเรือนในรัฐ Y ถือหุ้นอย่างน้อย 51% และมีสัดส่วนตำแหน่งอยู่ในระดับการบริหารอย่างน้อย 3 ใน 4 ตลอดจนบุคคลที่มีอำนาจในการลงนามเพื่อผูกพันเป็นผู้แทนของบริษัทจะต้องเป็นพลเรือนในรัฐ Y เท่านั้น บริษัท AirTel Co., Ltd. เห็นว่าตนได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมเพราะได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่รัฐบาลกำหนดเมื่อครั้งที่บริษัทได้ยื่นขอใบอนุญาต และรัฐ Y ก็ไม่ได้แจ้งให้ทราบถึงการปรับแก้พระราชบัญญัตินี้ นอกจากนี้ บริษัทก็ยังได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดสำหรับบริษัทต่างชาติ พร้อมด้วยผู้ถือหุ้นต่างชาติซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจของคนต่างด้าวจากกระทรวงพาณิชย์

การเพิกถอนใบอนุญาตของบริษัท *AirTel Co., Ltd.,* และการปรับแก้กฎระเบียบการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจทำให้หุ้นของบริษัทสำนักงานใหญ่บริษัท *AirTel Co., Ltd.,* ร่วงลงมา 5.67% ในรัฐ X เพราะรัฐ Y เป็นตลาดโครงข่ายที่ใหญ่ที่สุดเป็นอันดับสองของโลก บริษัท *AirTel Co., Ltd.,* เชื่อว่าการเพิกถอนใบอนุญาตนี้เป็นการเลือกปฏิบัติกับนักลงทุนชาวต่างชาติในภาคโทรคมนาคม และเป็นการละเมิดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีที่รัฐ Y มีภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่เกี่ยวข้องอย่างชัดแจ้ง

รายละเอียดข้อร้องเรียน

บริษัท *AirTel Co., Ltd.,* ตกลงที่จะยื่นข้อร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST อย่างไรก็ตาม ภายใต้ระบบ ASSIST นั้น ผู้ประกอบการอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมายของรัฐ Y ไม่สามารถยื่นข้อร้องเรียนพิพาทกับรัฐ Y เพื่อให้รับเอาหรือดำเนินการตามมาตรการได้ ในส่วนที่เกี่ยวกับการค้าในบริการ ภายใต้รูปแบบที่ 3 ว่าด้วยสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ ได้มีการกำหนดหลักการต้องห้ามข้อร้องเรียนใดๆ ซึ่งได้ยื่นโดยผู้ประกอบอาเซียนที่จดทะเบียนตามกฎหมายและมีสถานประกอบการเชิงพาณิชย์อยู่ในรัฐ Y แต่ประสงค์จะร้องเรียนในประเด็นที่เกี่ยวกับมาตรการของรัฐ Y ดังนั้น บริษัท *AirTel Co., Ltd.,* จึงตัดสินใจที่จะให้บริษัทสำนักงานใหญ่ นั่นก็คือ บริษัท *AirTel Holdings, Inc.,* ซึ่งตั้งอยู่และจดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X เป็นผู้ร้องพิพาทกับรัฐ Y ในระบบ ASSIST แทน

ด้วยเหตุนี้ บริษัท *AirTel Holdings, Inc.,* ซึ่งเป็นผู้ประกอบการอาเซียน จดทะเบียนตามกฎหมายของรัฐ X จึงได้ยื่นข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST อันเกี่ยวกับการเพิกถอนใบอนุญาตของบริษัทสาขา นั่นคือ บริษัท *AirTel Co., Ltd.,* ซึ่งจดทะเบียนตามกฎหมายของรัฐ Y บริษัท *AirTel Holdings, Inc.,* โต้แย้งว่าการเพิกถอนใบอนุญาตบริษัทสาขาและการแก้ไขพระราชบัญญัติธุรกิจโทรคมนาคมของรัฐ Y จึงเป็นการเลือกปฏิบัติต่อนักลงทุนชาวต่างชาติและเป็นการขัดโดยชัดแจ้งในตารางข้อผูกพันการค้าบริการของรัฐ Y ภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่รัฐ Y ประสงค์ที่จะผูกพันโดยขอมให้มีสถานประกอบการของบริษัทต่างชาติ (เช่น รูปแบบที่ 3 การจัดหาบริการโทรคมนาคม) กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การมีสิทธิทางกฎหมายของผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งจดทะเบียนตามกฎหมายของประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นเพื่อให้บริการผ่านสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้จะต้องไม่เป็นการสร้างข้อจำกัดในการเข้าถึงตลาดและได้รับการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ

ตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST

ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST – เลขาธิการอาเซียนได้ตรวจสอบเบื้องต้นและรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาเพราะอยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST ซึ่งได้ยื่นอย่างถูกต้อง

ผู้ประกอบการอาเซียนได้ยื่นหลักฐานซึ่งหลักฐานจดทะเบียนทางธุรกิจในประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีหมายเลขจดทะเบียนและสำเนาอิเล็กทรอนิคส์การจดทะเบียนบริษัท/ธุรกิจทั้งภาษาท้องถิ่นและภาษาอังกฤษ (ฉบับไม่เป็นทางการ) ผู้ประกอบการยังได้แนบสำเนาตารางข้อผูกพันการค้าบริการของรัฐ Y โดยเฉพาะในภาคบริการโทรคมนาคม ตลอดจนพระราชบัญญัติธุรกิจโทรคมนาคม ฉบับที่1500 รวมทั้งฉบับแก้ไข (2018)

รายละเอียดของข้อร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยังรัฐ Y (หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง) และได้สำเนาไปยังรัฐ X (หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง) เพื่อทราบ

ตรวจสอบและมีมติโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y (เช่น กระทรวงการค้าของรัฐ X) ตรวจสอบข้อร้องเรียน และได้ประสานอย่างไม่เป็นทางการกับหน่วยงานรับผิดชอบในประเทศ ได้แก่ กระทรวงโทรคมนาคม กรมการสื่อสารแห่งชาติ และกระทรวงพาณิชย์ และได้ตอบกลับมายังผู้ประสานงานกลางว่ามีมติไม่รับข้อร้องเรียนภายใต้ระบบ ASSIST ไว้พิจารณา

หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมูลฐานที่เพียงพอว่ารัฐ Y ได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอาเซียนที่เกี่ยวข้องแล้ว และ ข้อร้องเรียนนั้นไม่มีมูล โดยโต้แย้งว่าแม้ว่าจะมีตารางข้อผูกพันการค้าบริการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ แต่ รัฐ Y ก็ไม่เคยสร้างข้อจำกัดใดๆ ให้กับความเป็นเจ้าของของต่างชาติแต่อย่างใด ดังที่ได้ระบุไว้ใน ข้อผูกพันทั่วไปว่าเนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงของตลาด สถานประกอบการเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการชาวต่างชาติอาจจะทำในรูปของกิจการร่วมค้า และ/หรือสำนักงานตัวแทนก็ได้ แต่จะต้องเข้าเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (i) คู่ค้าต่างชาติจะต้องไม่ถือหุ้นของบริษัทเกินกว่า 49% และ (ii) มีสัดส่วนตำแหน่งอยู่ในระดับการบริหารอย่างน้อย 3 ใน 4 ตลอดจนบุคคลที่มีอำนาจในการลงนามเพื่อผูกพันเป็นผู้แทนของบริษัทจะต้องเป็นพลเรือนในรัฐ Y เท่านั้น ดังนั้น การปรับแก้พระราชบัญญัติใบอนุญาตธุรกิจโทรคมนาคม ฉบับที่ 1500 จึงไม่เป็นการขัดต่อตารางข้อผูกพันการค้าบริการของรัฐ Y

ในประเด็นที่ผู้ประกอบการอาเซียนอ้างว่าไม่ได้รับการแจ้งจากรัฐ Y เกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายนั้น รัฐ Y ขอเรียนให้ทราบว่ารัฐบาลของรัฐ Y ได้ประกาศการแก้ไขกฎหมายผ่านทางเว็บไซต์ทางการของรัฐบาลและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นภายหลังที่ได้มีการอนุมัติแล้วเมื่อวันที่ 1 กันยายน ค.ศ. 2018 แล้ว

มติ

เหตุผลของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางที่ปฏิเสธไม่รับพิจารณาจะถูกส่งไปยังผู้ประสานงานกลาง และผู้ประสานงานกลางจะทบทวนทั้งในส่วนของภาษาและความเพียงพอของข้อมูล จากนั้นผู้ประสานงานกลางจึงได้อนุมัติเหตุแห่งการปฏิเสธเพราะได้ให้เหตุผลที่ถูกต้องและเพียงพอ ผู้ประสานงานกลางจะ (i) แจ้งผู้ประกอบการอาเซียนถึงมติดังกล่าว (ii) แจ้งผู้ประกอบการอาเซียนว่ากระบวนการ ASSIST ได้สิ้นสุดลงแล้ว และ (iii) แจ้งผู้ประกอบการอาเซียนถึงทางเลือกต่าง (เช่น การฟ้องร้องคดี การอนุญาโตตุลาการ การยุติการให้บริการ ฯลฯ) และแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางว่าผู้ประกอบการอาเซียนว่าประสงค์ที่จะดำเนินการตามทางเลือกข้างต้นหรือไม่

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาและไม่ได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

การสาธิตการใช้งานระบบ ASSIST

การสาธิตจะแสดงอยู่ในเว็บไซต์ระบบ ASSIST ที่

https://assist.asean.org/read/proces/20

ขั้นตอนสาธิตคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 1

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนและถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา: กรณีนี้เป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เพราะว่าเป็นการยื่นที่ไม่ถูกต้องโดยผู้ร้อง การปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาเนื่องมาจากข้อร้องเรียนนั้นไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตของระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าของใบประกอบอนุญาตการทำงานของผู้ร้องในประเทศปลายทาง ผู้ร้องเป็นกรรมการบริษัทให้คำปรึกษาในประเทศต้นทางโดยมีปริญญาทางด้านเศรษฐศาสตร์ผู้ซึ่งได้รับข้อเสนอให้ทำงานในบริษัทให้คำปรึกษาในประเทศปลายทางและมีความประสงค์ที่จะพำนักและอาศัยอยู่ที่นั้นถาวร อย่างไรก็ตามขั้นตอนใช้เวลานานและเป็นเวลาเกือบจะสามเดือนแล้วที่ใบอนุญาตให้ทำงานถูกกักอยู่ที่ประเทศปลายทาง ซึ่งอาจจะเสี่ยงทำให้ผู้ร้องขาดโอกาสที่ได้ทำงาน ดังนั้น ผู้ร้องจึงประสงค์ที่จะร้องเรียนผ่านระบบ ASSIST พิพาทกับประเทศปลายทางอันเนื่องมาจากความล่าช้าในการออกใบอนุญาตทำงาน โดยอาศัยเหตุที่ว่าบริษัทของผู้ร้องนั้นตั้งอยู่ในประเทศต้นทาง มูลฐานของการร้องเรียนของนาย Upset เป็นไปตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาซึ่งยอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน อีกทั้งยังมีความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียนด้วย

รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

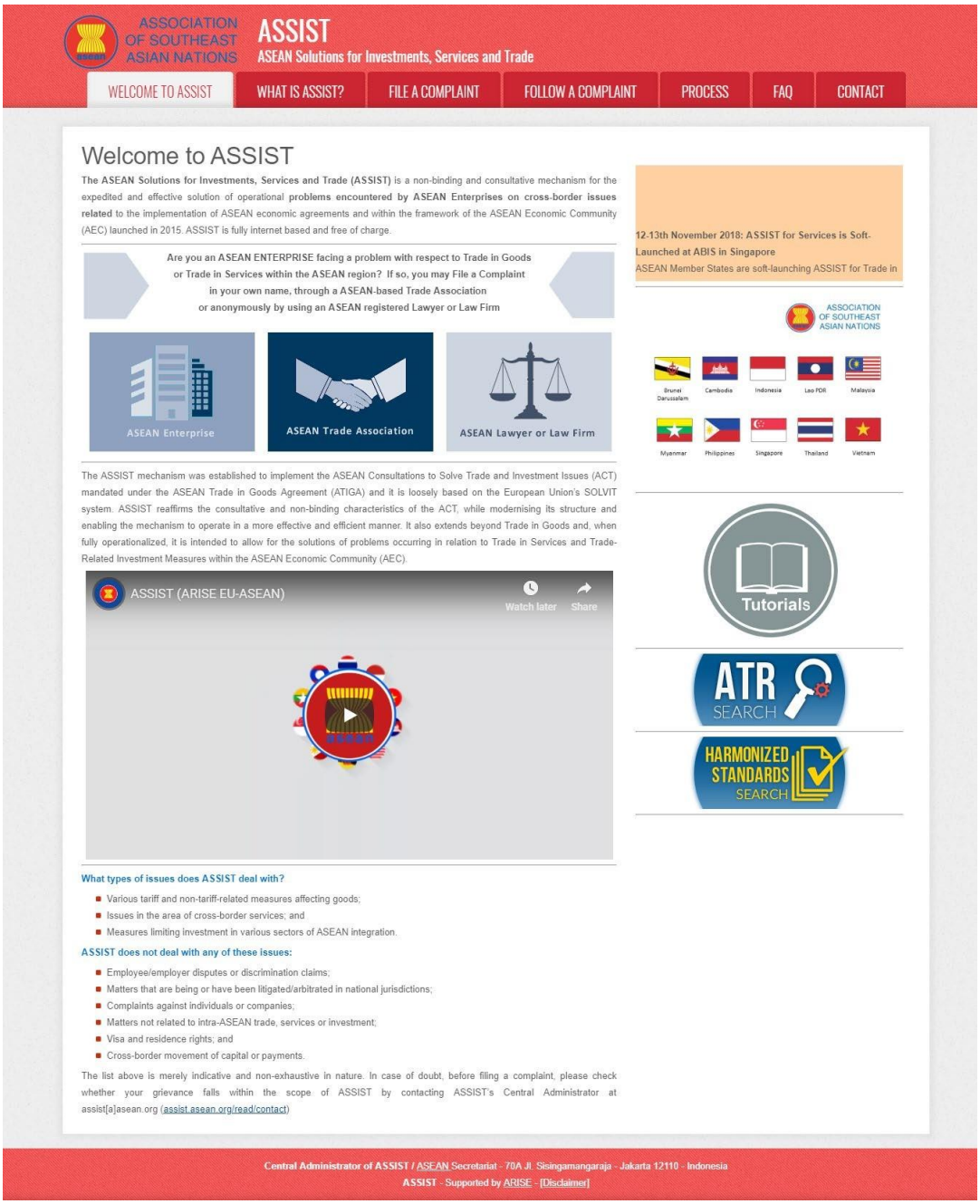
- ผู้ร้อง = ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)
- เลขาธิการอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)

ขั้น 1

ไปที่เว็บไซต์ระบบ **ASSIST (http://ASSISt.ASeAn.orG)**

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

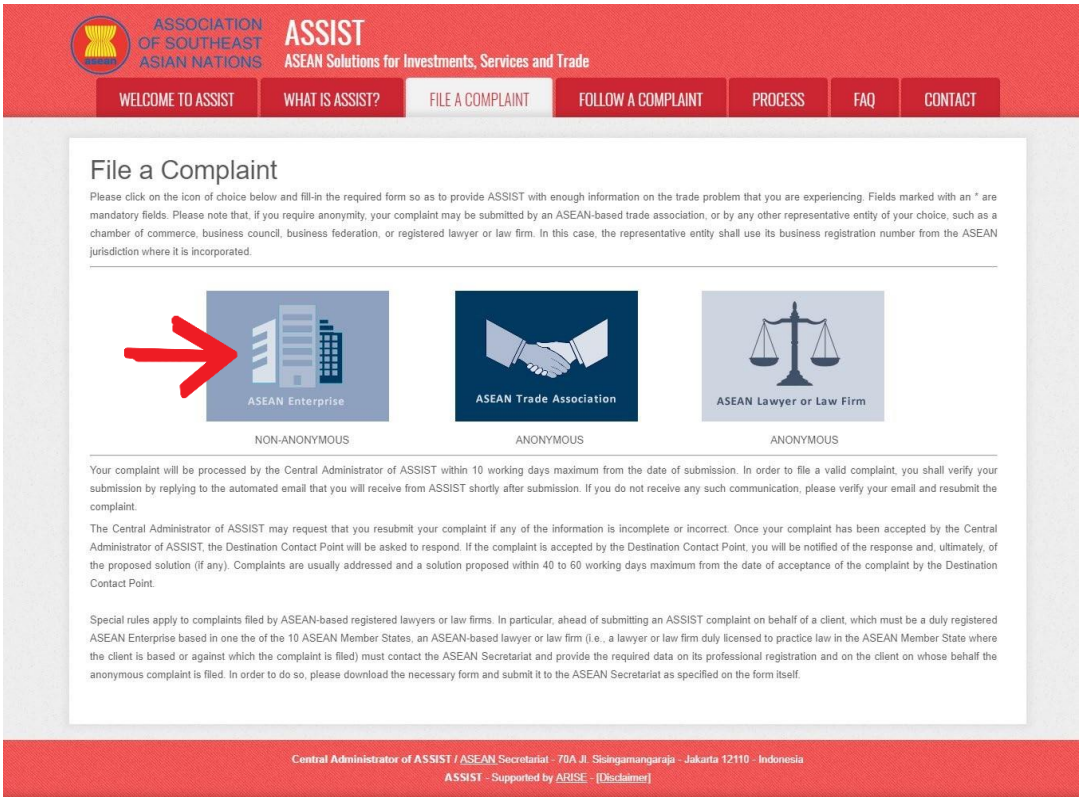
ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



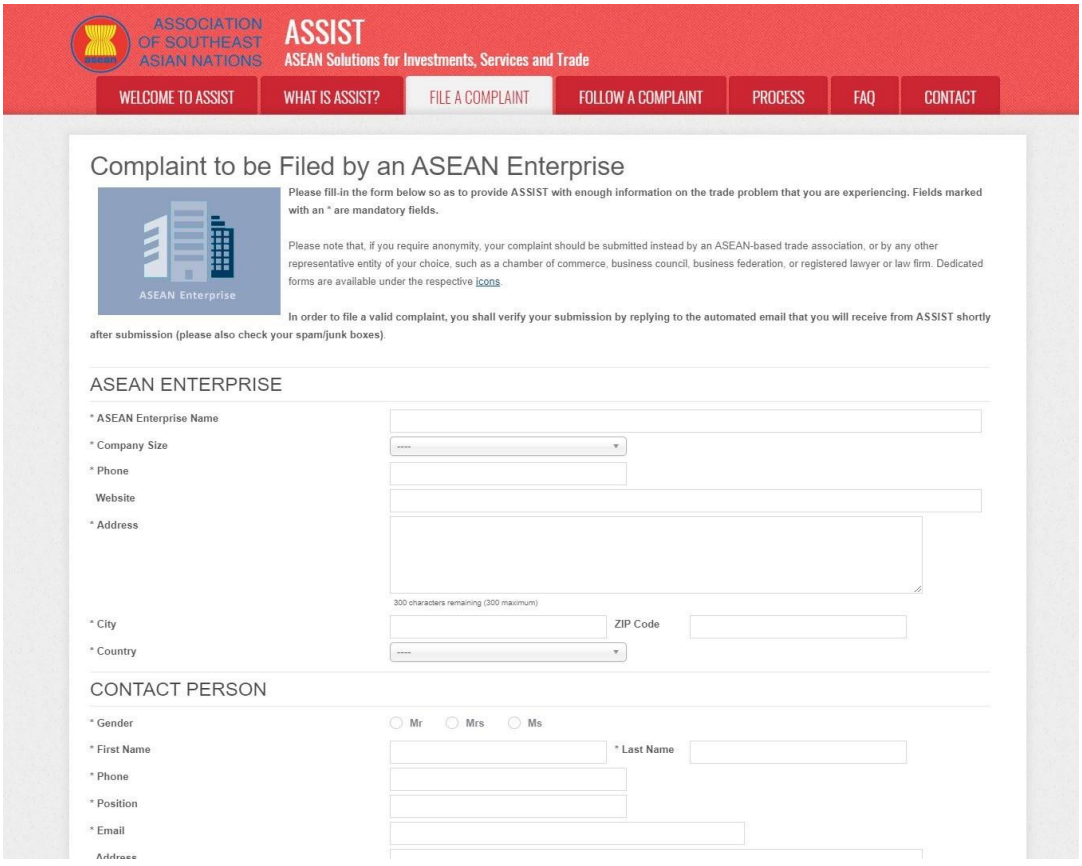
ขั้นที่ 2

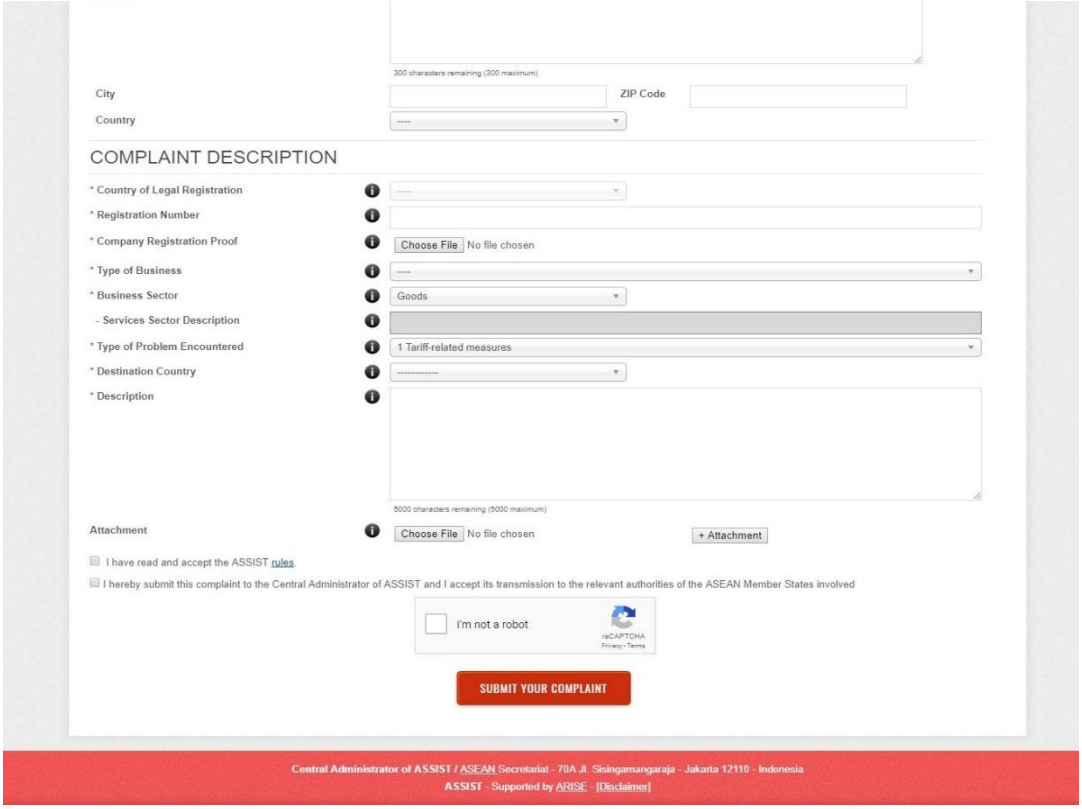
เลือกแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' (สัญลักษณ์ผู้ประกอบการอาเซียน)

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



เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘ผู้ประกอบการอาเซียน’ หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น





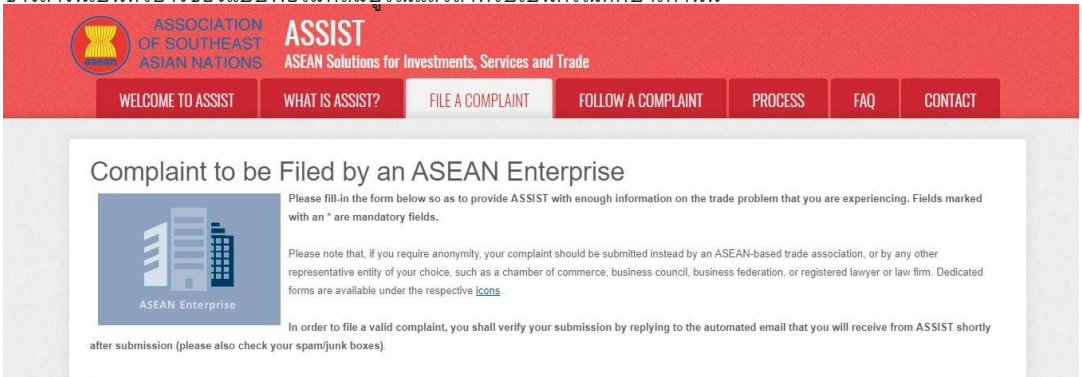
โปรดกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มข้างล่างเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย * นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม ℹ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ ℹ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง

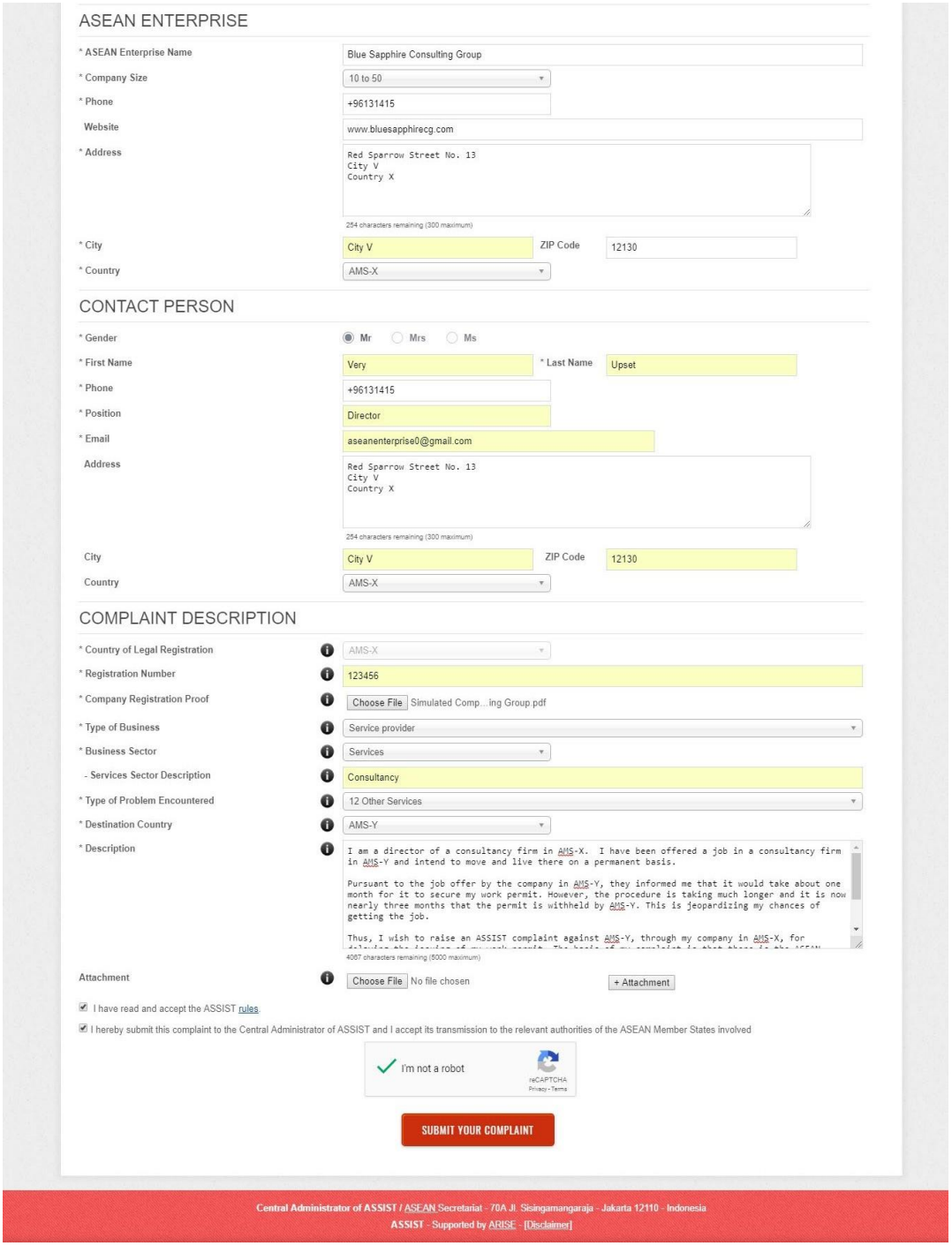
ในส่วนของ ‘รายละเอียด’ จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องว่ารายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่าจะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ขั้นที่ 3

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น





ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียนของผู้ประกอบการอาเซียน:

“ผมเป็นกรรมการของบริษัทให้คำปรึกษาในรัฐ X ผมได้รับข้อเสนอการจ้างงานในบริษัทให้คำปรึกษาในรัฐ Y และประสงค์ที่จะพำนักและอยู่ที่นั่นถาวร

ตามข้อเสนอการว่าจ้างของบริษัทในรัฐ Y นั้น ผมได้รับแจ้งว่าจะใช้เวลาประมาณ 1 เดือนในการทำใบอนุญาตการทำงานของผม อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนใช้เวลานานและเป็นเวลาเกือบจะสามเดือนแล้วที่ใบอนุญาตให้ทำงานถูกกักอยู่ที่รัฐ Y ซึ่งอาจจะเสี่ยงทำให้ผมขาดโอกาสที่ได้ทำงาน

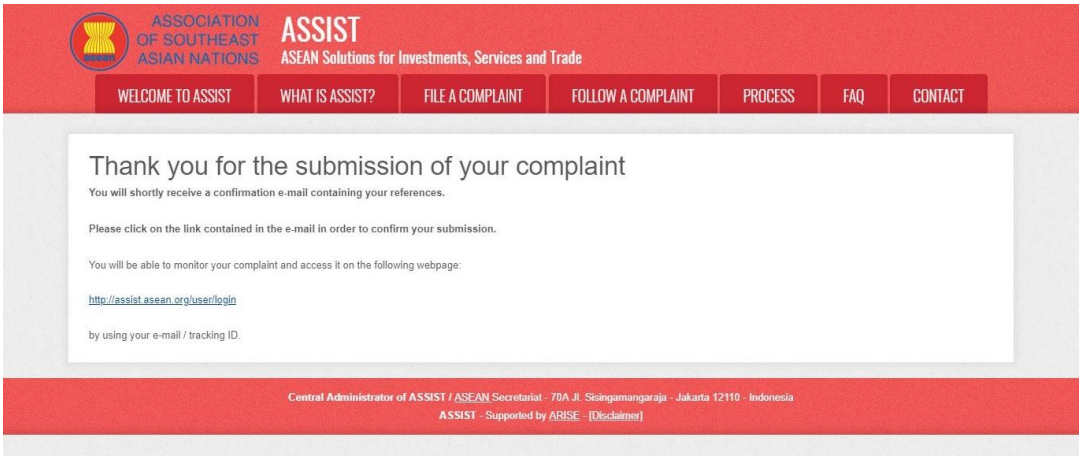
ด้วยเหตุนี้ ผมจึงประสงค์ที่จะร้องเรียนรัฐ Y ผ่านบริษัทของผมในรัฐ X ที่ล่าช้าในการออกใบอนุญาตการทำงานของผม โดยอาศัยเหตุที่ว่าบริษัทของผู้ร้องนั้นตั้งอยู่ในประเทศต้นทาง มูลฐานของการร้องเรียนของผมเป็นไปตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาซึ่งยอมให้บุคคลที่มีทักษะสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีภายในอาเซียน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

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ ‘ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน’ ขั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่ 4

การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านได้ยื่นข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST แล้ว หน้าข้างล่างนี้จะปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งท่านว่าอีเมลล์ยืนยันการส่งข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังอีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน



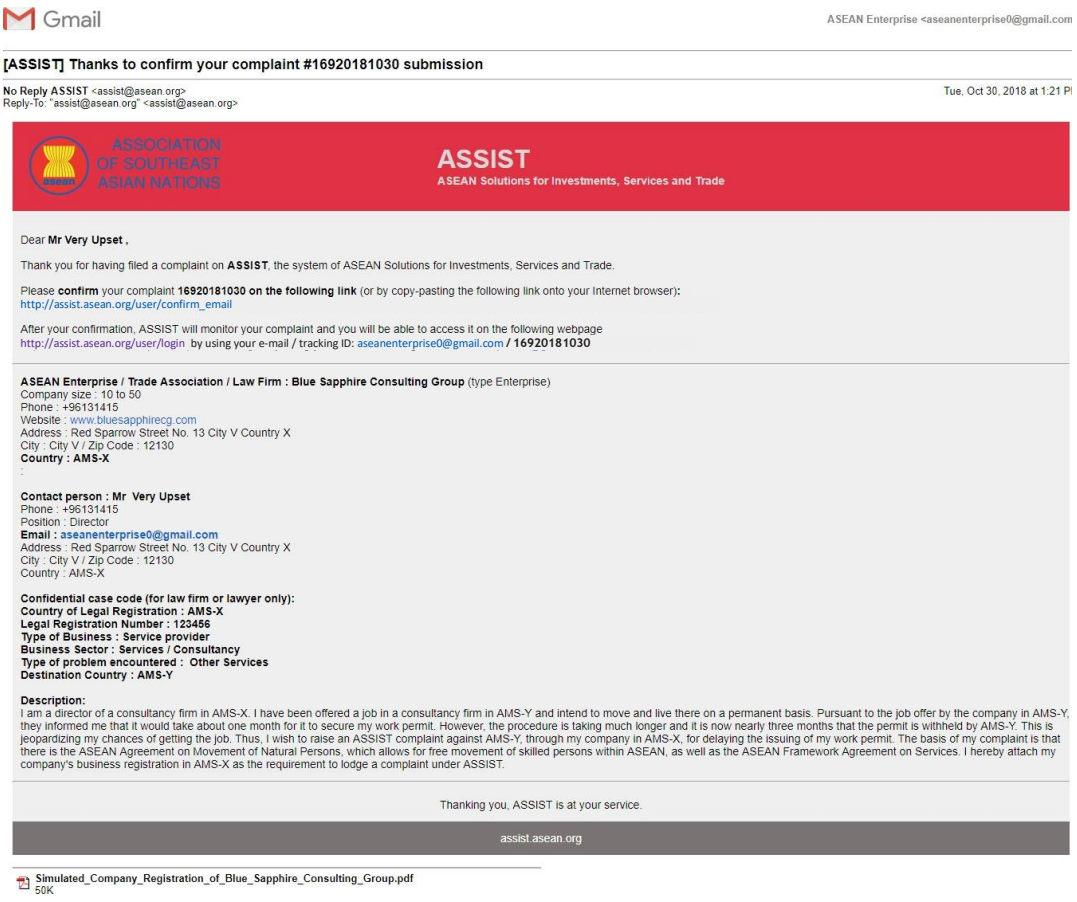
การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าท่านควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลล์ของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST

ขั้นที่ 5

ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลล์ของท่าน

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST เพื่อขอให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดคัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลล์ที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลล์นี้ ในกรณีนี้ หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านคือ **16920181030**

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลล์ที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST



Gmail — 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

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

Dear **Mr Very Upset ,**

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

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

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage
http://assist.asean.org/user/login by using your e-mail / tracking ID: 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.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
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

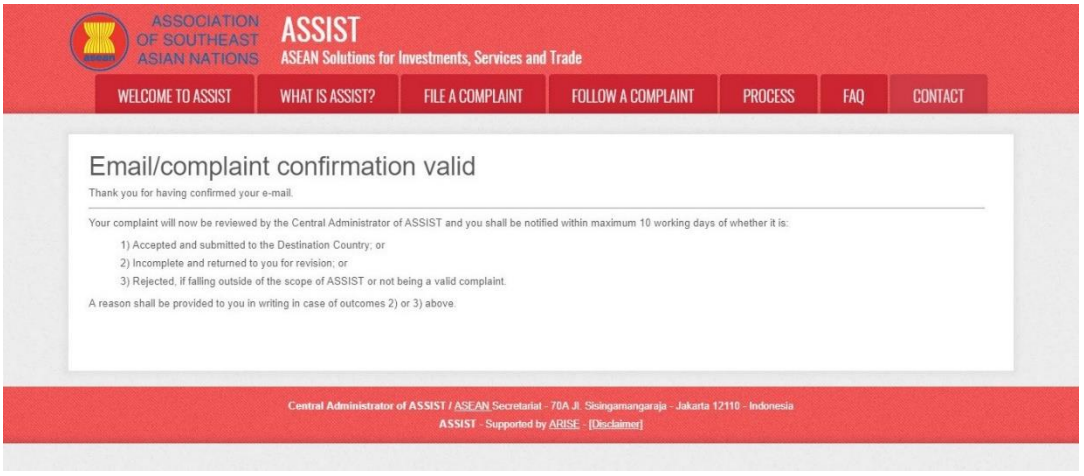
Description:
I am a director of a consultancy firm in AMS-X. I have been offered a job in a consultancy firm in AMS-Y and intend to move and live there on a permanent basis. Pursuant to the job offer by the company in AMS-Y, they informed me that it would take about one month for it to secure my work 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



การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

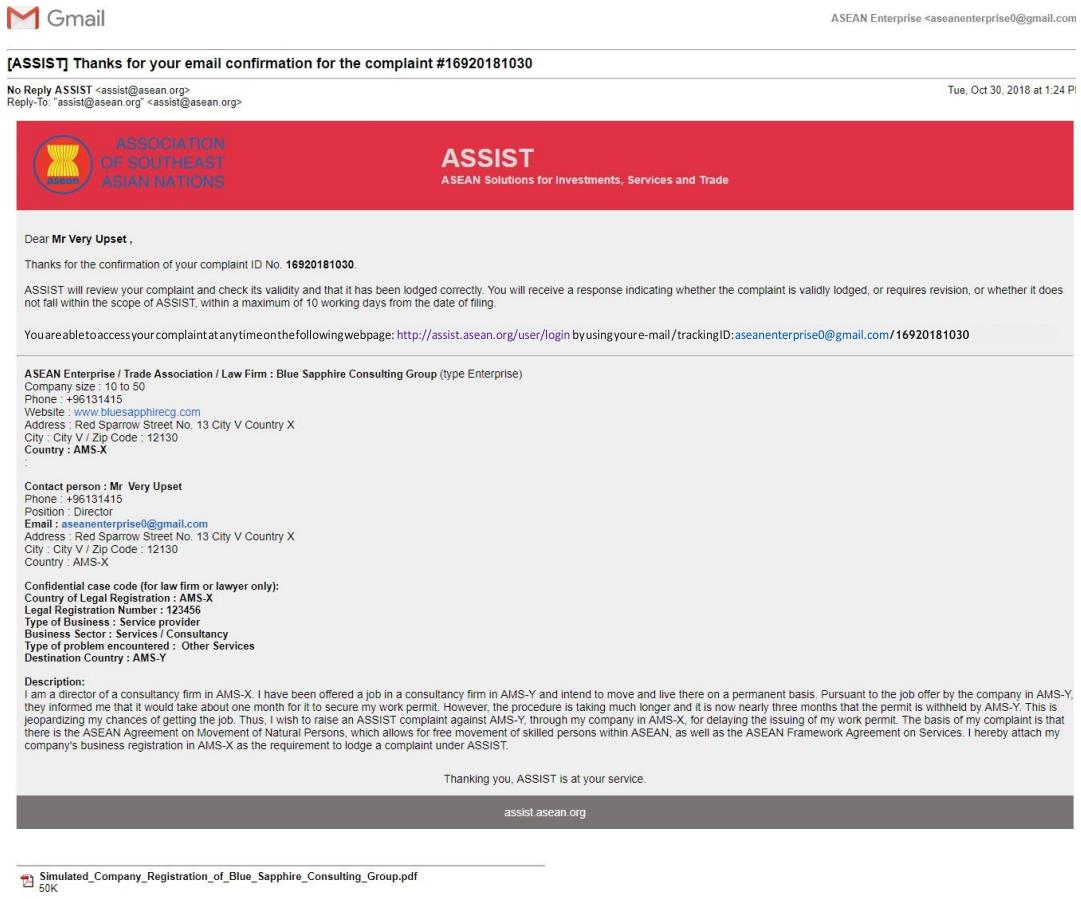
1) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
2) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
3) ข้อร้องเรียนไม่รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่ 6

ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ว่าอีเมลล์และข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลล์นี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่าน และผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปหาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พอจารณาภายใน 10 ทำการ



Gmail — ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

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

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Tue, Oct 30, 2018 at 1:24 PM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS — 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 anytime on the following webpage: http://assist.asean.org/user/login by using your e-mail / tracking ID: 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.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
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

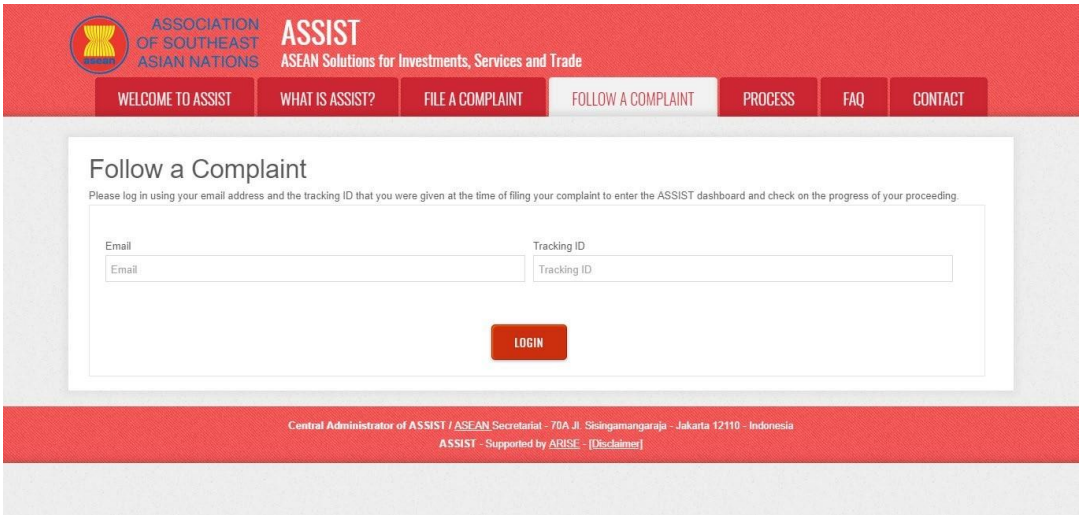
Simulated_Company_Registration_of_Blue_Sapphire_Consulting_Group.pdf
50K

ตามที่ได้ระบุไว้ในอีเมลล์ข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

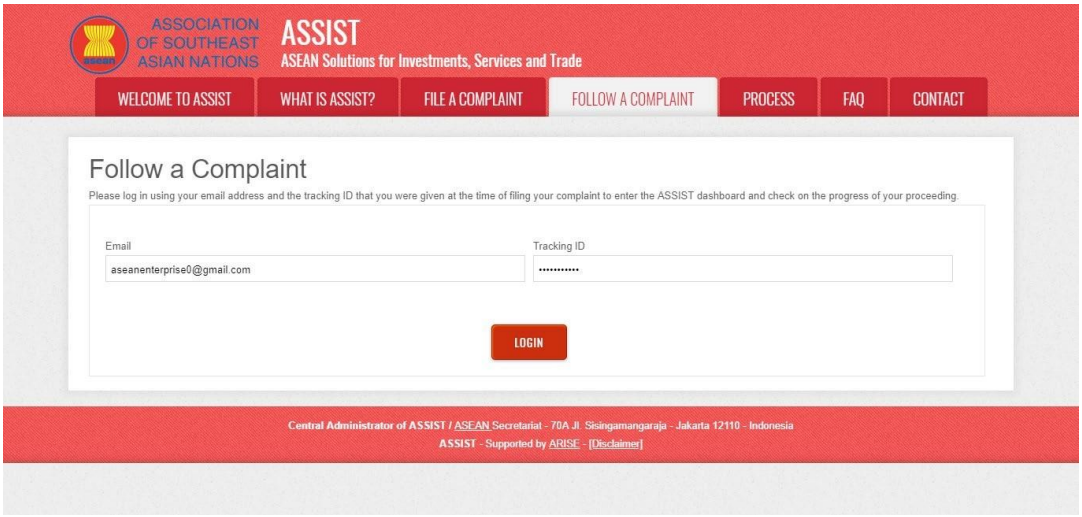
ขั้นที่ 7

การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

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

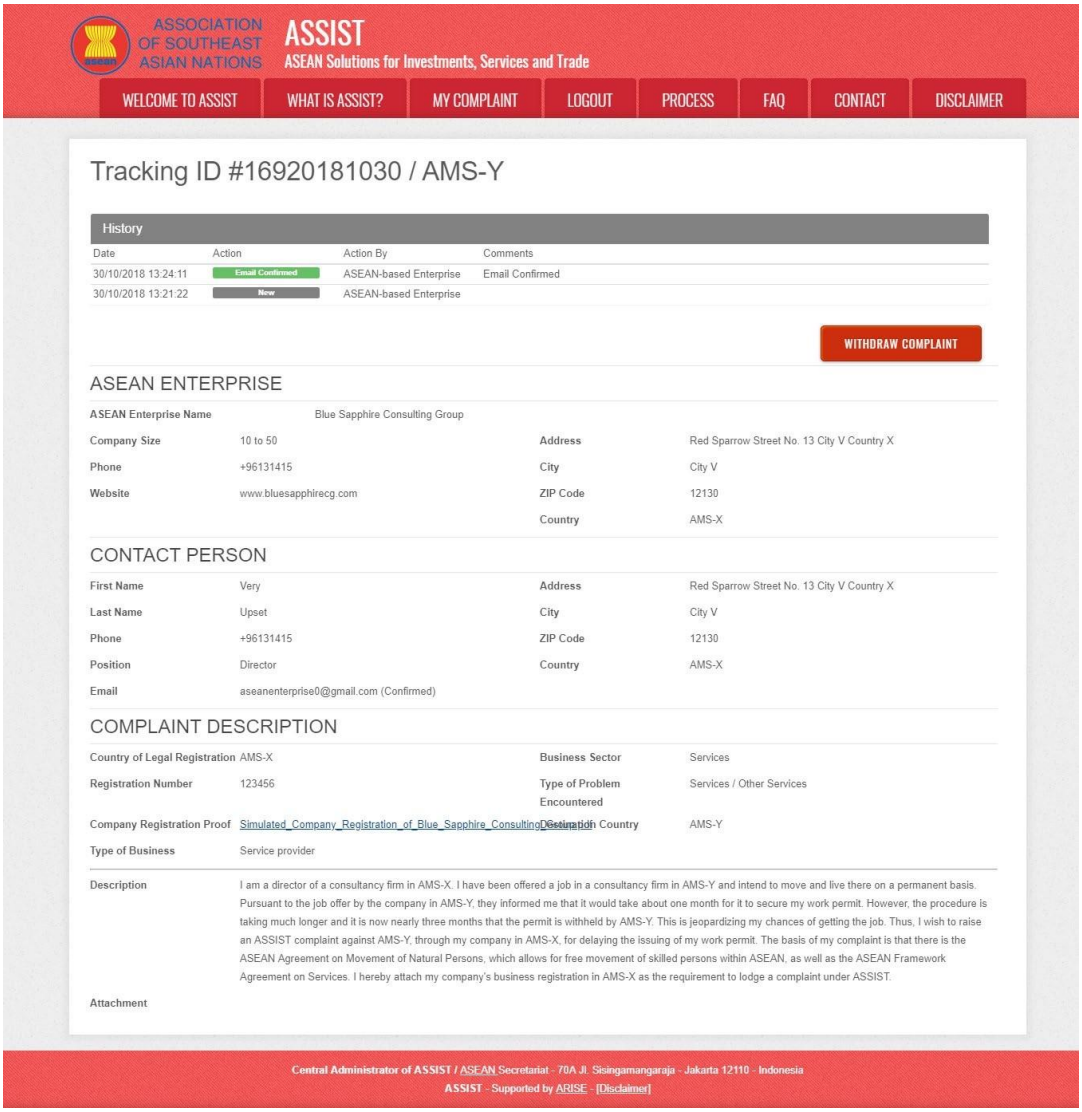


(b) กรอกอีเมลล์ของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้**อีเมลล์และรหัสติดตาม**ของท่านคือ aseanenterprise0@gmail.com และ **16920181030**



เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:



ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะได้ระบุเอาไว้ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำภายหลังที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนแบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

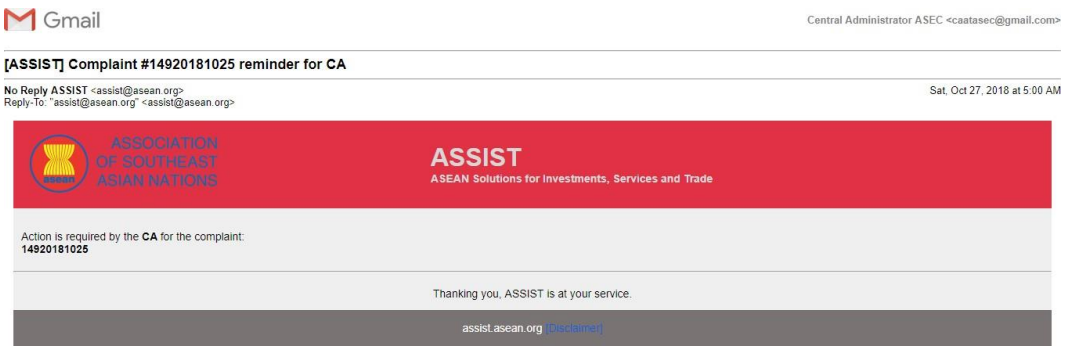
ขั้นที่ 8

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*:**


Gmail — Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #14920181025 reminder for CA

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

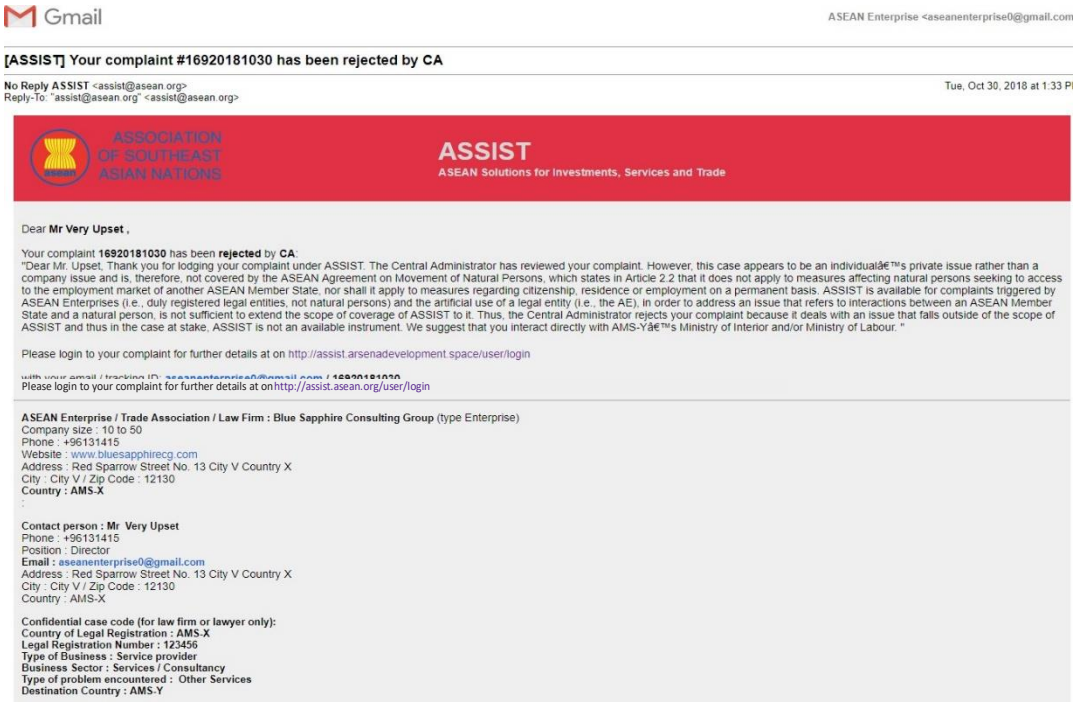
ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS — ASSIST — ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the **CA** for the complaint:
14920181025

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [Disclaimer]

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST


Gmail — ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

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

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Tue, Oct 30, 2018 at 1:33 PM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS — 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 individualâ€™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-Yâ€™s Ministry of Interior and/or Ministry of Labour. "

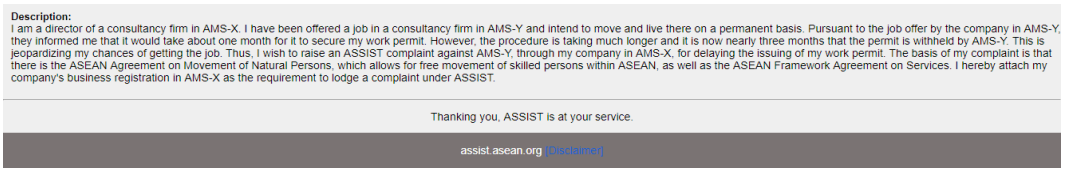
Please login to your complaint for further details at on http://assist.arsenadevelopment.space/user/login

Please login to your complaint for further details at onhttp://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
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
Address : Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
City : City V / Zip Code : 12130
Country : AMS-X

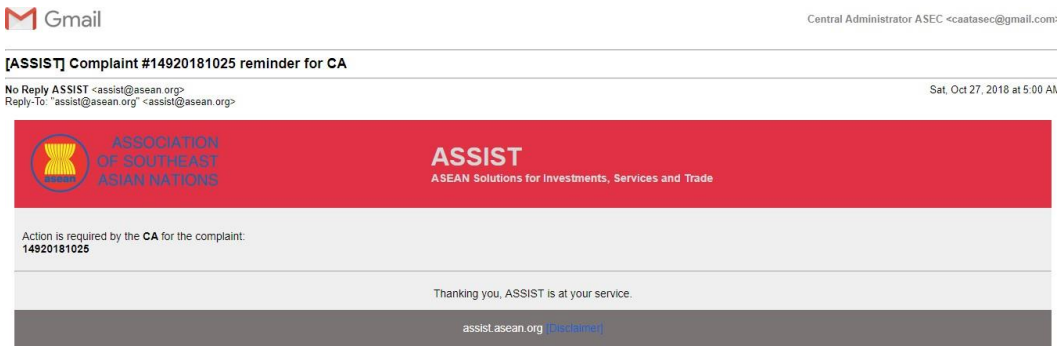
Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services / Consultancy
Type of problem encountered : Other Services
Destination Country : AMS-Y



ในกรณีที่ข้อร้องเรียนของท่านซึ่งได้รับการตรวจสอบและ**ถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณา**โดยผู้ประสานงานกลาง โดยผู้ประสานงานกลางเห็นว่ากรณีนี้เป็นเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องของบริษัท จึงไม่ครอบคลุมตามความตกลงอาเซียนว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดา ระบบ ASSIST จะอนุญาตให้ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น องค์กรผู้แทนทางกฎหมายที่จดทะเบียนถูกต้อง และไม่ใช่บุคคลธรรมดา) เท่านั้น และการใช้ช่องทางนี้โดยผ่านองค์กรผู้แทนทางกฎหมาย (ผู้ประกอบการอาเซียน) เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาซึ่งอ้างอิงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนและบุคคลธรรมดานั้นไม่เพียงพอที่จะขยายเกณฑ์ของระบบ ASSIST ได้

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

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:

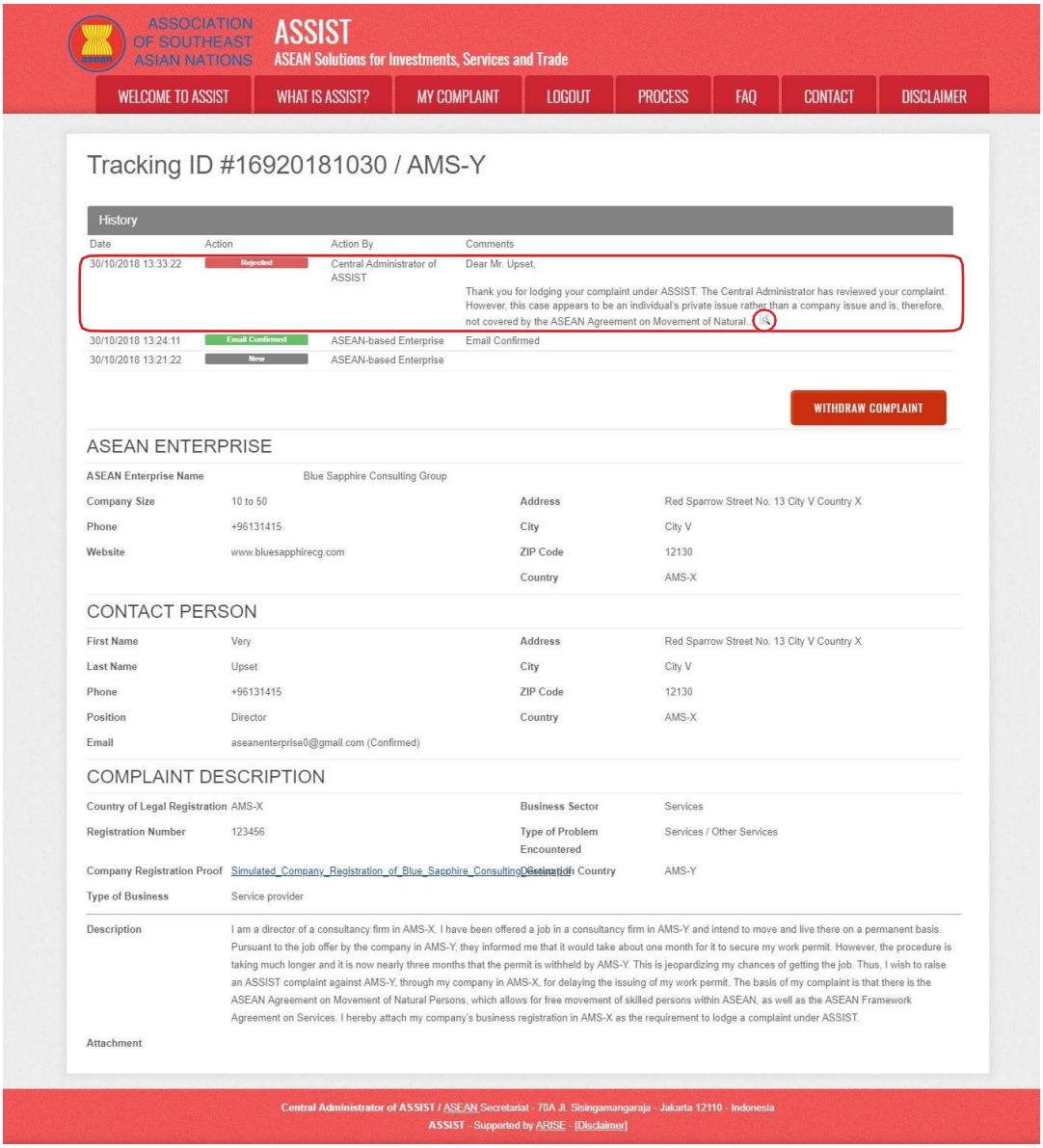


ขั้นที่ 9

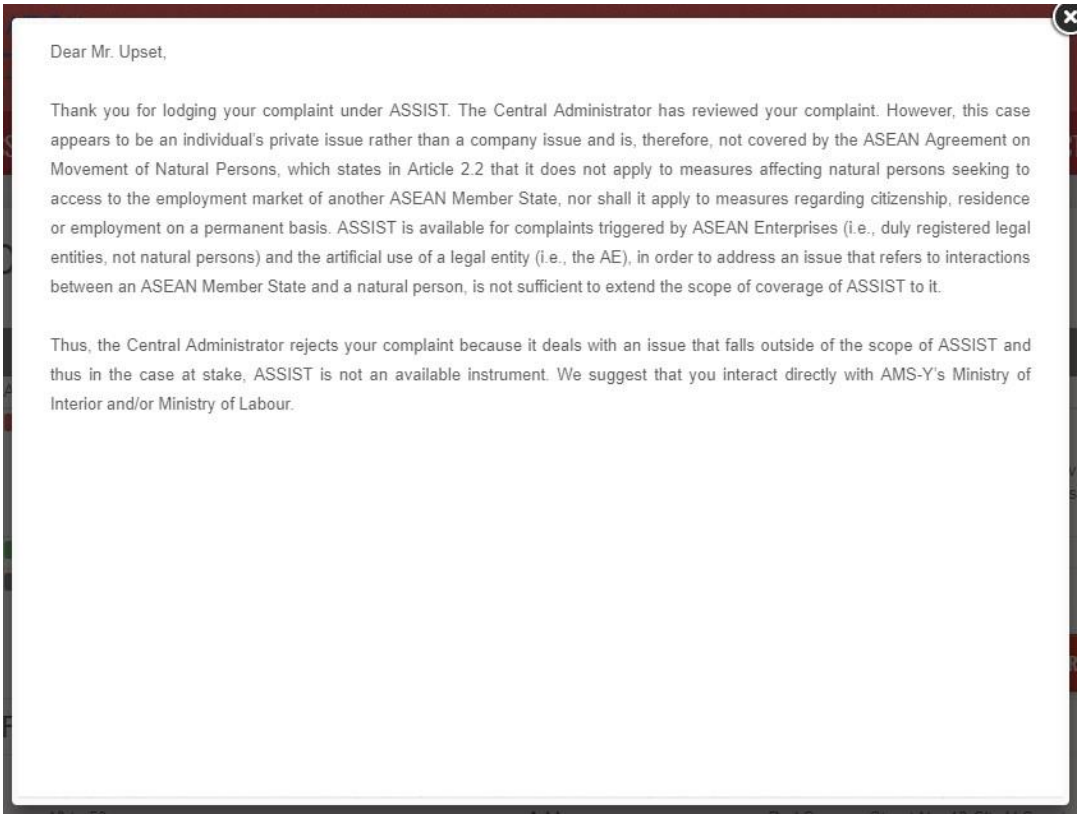
เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

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

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



คลิกไปที่สัญลักษณ์แว่นขยายของคอลัมน์ความเห็น 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

ขั้นตอนสาธิตคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 2

(การค้าในสินค้า)

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยสมาคมการค้าอาเซียนซึ่งกระทำในนามของสมาชิก ผู้ประกอบการอาเซียน และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางแต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาในภายหลังโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา: กรณีนี้เป็นกรณีที่ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาแล้วผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST ซึ่งได้ยื่นอย่างถูกต้องโดยสมาคมการค้าอาเซียนซึ่งกระทำในนามของสมาชิกผู้ประกอบการอาเซียน (เช่น เป็นข้อร้องเรียนที่สมบูรณ์และอยู่ในเกณฑ์ของระบบ ASSIST) โดยข้อร้องเรียนที่ต้องยื่นโดยสมาคมการอาเซียนนั้นเหตุผลก็เพราะว่าผู้ประกอบการอาเซียนประสงค์ที่จะไม่เปิดเผยตัวตน อย่างไรก็ตามกรณีนี้พบว่าข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาโดยประเทศปลายทางด้วยเหตุที่ว่าข้อร้องเรียนนี้ได้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนผ่านกลไกขององค์การการค้าโลกแล้วโดยประเทศที่ผู้ประกอบการอาเซียนได้จดทะเบียน (ที่ซึ่งประเทศต้นทางตั้งอยู่) พิพาทกับประเทศปลายทาง ในกรณีนี้ การปฏิเสธไม่รับพิจารณาของประเทศปลายทางนั้นมีมูลเหตุที่เพียงพอและตกอยู่ภายใต้อำนาจอธิปไตยของรัฐสมาชิกอาเซียนและภายในระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับมาตรการทางการเงินและศุลกากรของประเทศปลายทางที่กระทบต่อบุหรี่ที่นำเข้ามาจากประเทศต้นทางมายังประเทศปลายทาง มาตรการดังกล่าวรวมทั้งแนวปฏิบัติกาประเมินราคาศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีทางสุขภาพ ระเบียบภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อกำหนดในการอนุญาตให้ค้าปลีก และการค้ำประกันการนำเข้าซึ่งเรียกเก็บจากผู้นำเข้าบุหรี่ สมาคมการค้าอาเซียนอ้างว่าประเทศปลายทางดำเนินการมาตรการเหล่านี้บางส่วนและไม่เหมาะสมอันขัดต่อมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ซึ่งประกอบอยู่ในความตกลงอาเซียน ประกอบกับความตกลง WTO ว่าด้วยการประเมินราคาศุลกากรโดยอนุโลม ตามข้อร้องเรียนของสมาคมการค้าอาเซียน ประเทศปลายทางไม่ได้ใช้ราคาซื้อขายของที่นำเข้าเป็นฐานหลักของการประเมินราคาศุลกากรและไม่จำต้องใช้วิธีการประเมินราคาตามมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียนดังกล่าว แต่ใช้วิธีการประเมินราคาที่ไม่ได้อยู่ในฐานใดของความตกลง นอกจากนี้ สมาคมการค้าอาเซียนอ้างว่ากรอบการอนุญาตให้ใช้สิทธิสองฝ่ายกำหนดให้ผู้ค้าปลีกยาสูบ และ/หรือบุหรี่ต้องถือใบอนุญาตฝ่ายเดียวที่จะขายบุหรี่ในประเทศและที่นำเข้าเท่านั้นเป็นการไม่สอดคล้องกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ปีค.ศ. 1994 เพราะว่าเป็นการปฏิบัติต่อสินค้าที่นำเข้าด้อยกว่าสินค้าชนิดเดียวกันในประเทศ

รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

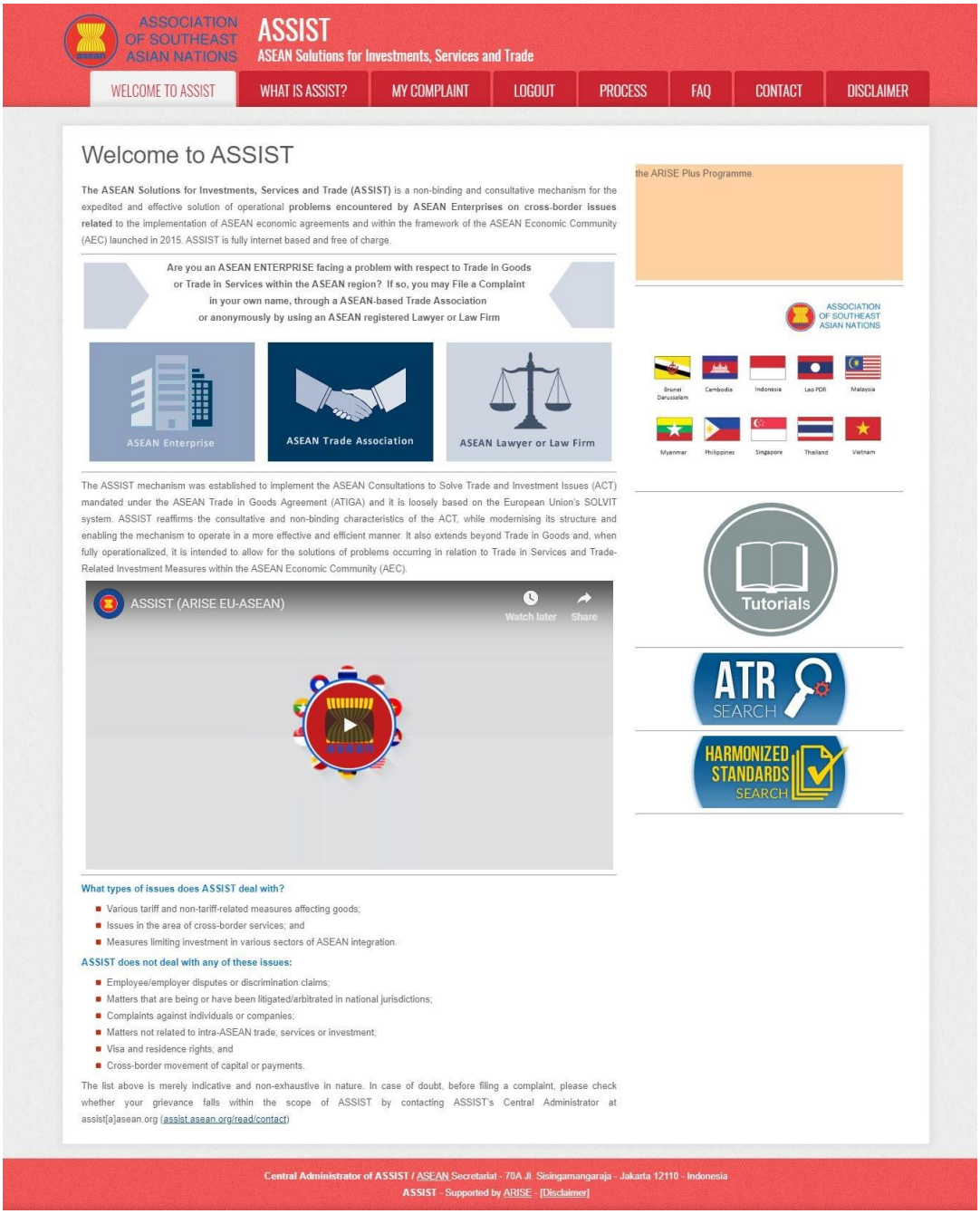
- ผู้ร้อง = สมาคมการค้าอาเซียน = ผู้ประกอบการอาเซียน
- เลขาธิการอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)
- หน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง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

ขั้นที่ 1

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (hTTP://ASSIST.ASEAN.oRG)

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

ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST

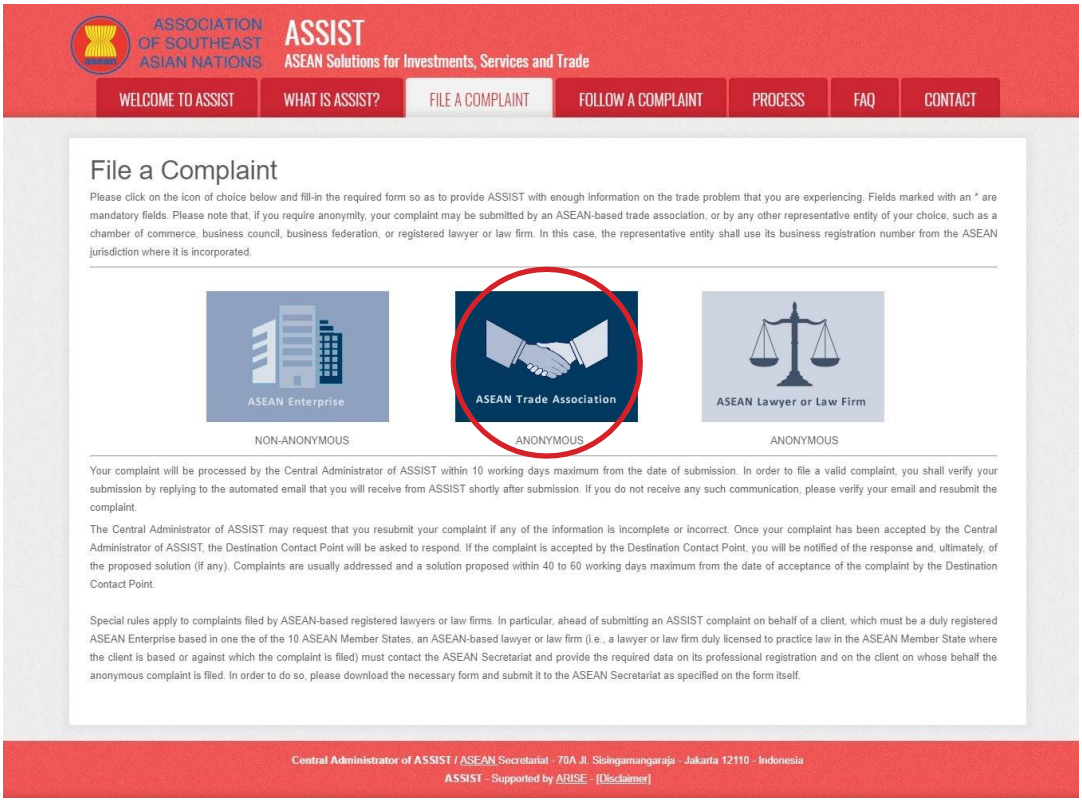


ขั้นที่ 2

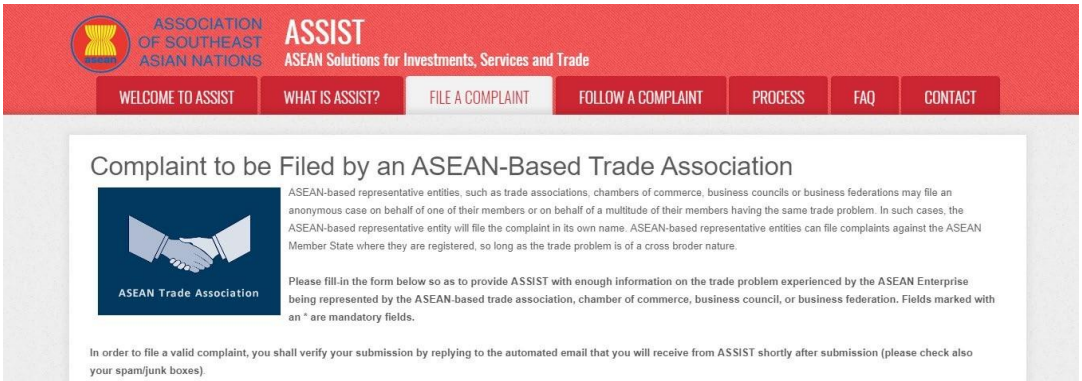
เลือกแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’ (สัญลักษณ์สมาคมการค้าอาเซียน)

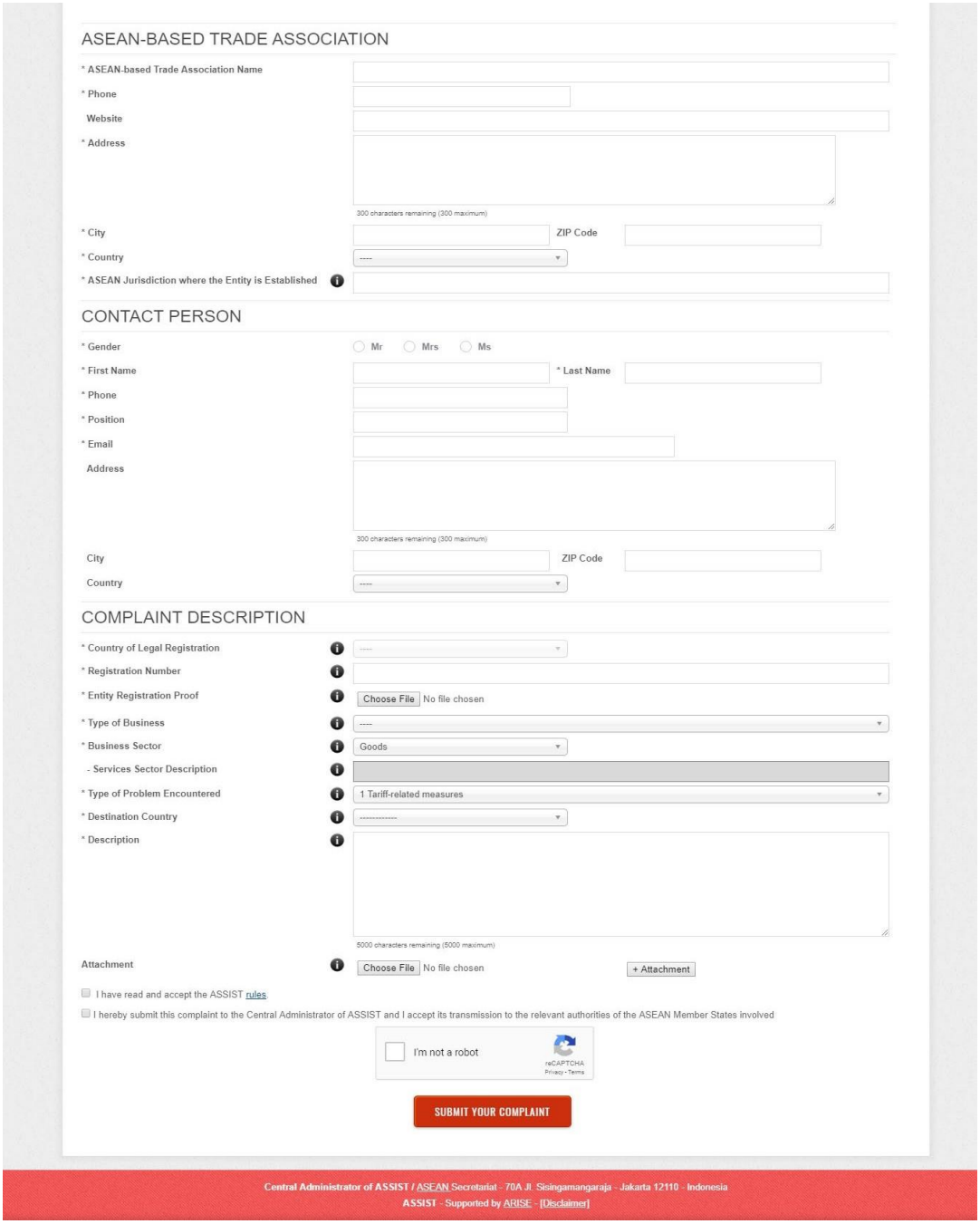
หากท่านเป็นสมาคมการค้าอาเซียนและได้ยื่นข้อร้องเรียนซึ่งกระทำไปในนามของสมาชิก หรือกลุ่มสมาชิก (แบบนิรนาม) ซึ่งประสบกับปัญหาการค้าแบบเดียวกัน ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘สมาคมการค้าอาเซียน’ บนแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’

พึงระลึกว่าในฐานะของสมาคมการค้าอาเซียน ทำจำเป็นต้องยื่นข้อร้องเรียนในนามของท่านเองเนื่องจากสมาชิกไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน ทั้งนี้ องค์กรผู้แทนอาเซียนรวมทั้งสมาคมการค้าสามารถที่จะยื่นข้อร้องเรียนพิพาทกับประเทศสมาชิกอาเซียนที่ตนได้จดทะเบียนตราบเท่าที่ปัญหาทางการค้านั้นมีลักษณะข้ามพรมแดน



เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘สมาคมการค้าอาเซียน’ หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น





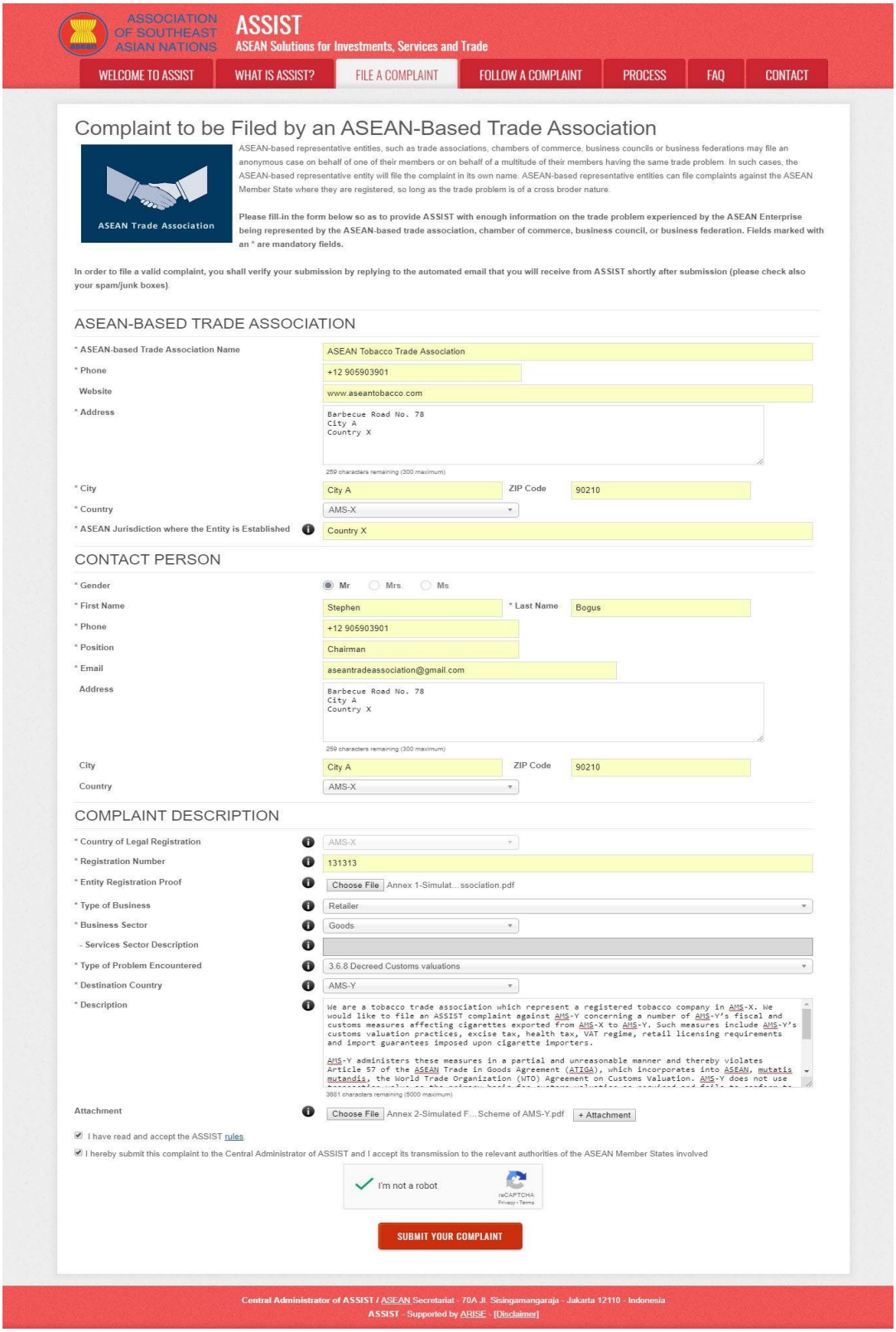
โปรดกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มข้างล่างเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย * นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม ⓘ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ ⓘ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง

ในส่วนของ ‘รายละเอียด’ จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องว่ารายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่าจะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ขั้นที่ 3

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น



ตามที่ตัวอย่างได้ให้รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและกระชับ ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียน:

“เราเป็นสมาคมผู้ค้าบุหนี่ซึ่งเป็นผู้แทนของบริษัทบุหรี่ที่จดทะเบียนในรัฐ X เราประสงค์ที่จะยื่นข้อร้องเรียนพิพาทกับรัฐ Y ที่เกี่ยวกับมาตรการทางการเงินและศุลกากรต่างๆ ที่กระทบกับบุหรี่ซึ่งส่งออกจากรัฐ X ไปยังรัฐ Y รวมทั้งแนวปฏิบัติการประเมินราคาศุลกากร ภาษีสรรพสามิต ภาษีทางสุขภาพ ระเบียบภาษีมูลค่าเพิ่ม ข้อกำหนดในการอนุญาตให้ค้าปลีก และการค้ำประกันการนำเข้าซึ่งเรียกเก็บจากผู้นำเข้าบุหรี่

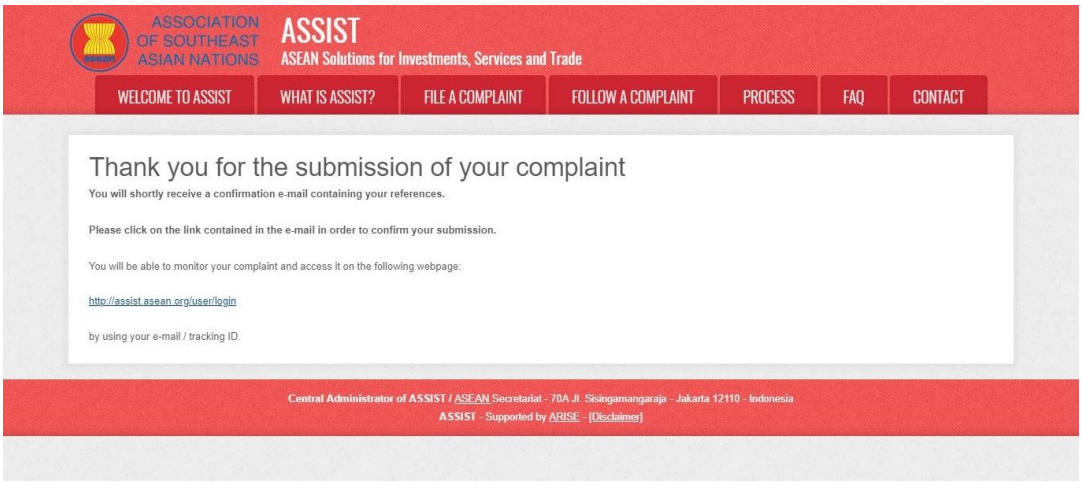
ประเทศปลายทางดำเนินการมาตรการเหล่านี้บางส่วนและไม่เหมาะสมอันขัดต่อมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน ซึ่งประกอบอยู่ในความตกลงอาเซียน ประกอบกับความตกลง WTO ว่าด้วยการประเมินราคาศุลกากรโดยอนุโลมตามข้อร้องเรียนของสมาคมการค้าอาเซียน ประเทศปลายทางไม่ได้ใช้ราคาซื้อขายของที่นำเข้าเป็นฐานหลักของการประเมินราคาศุลกากรและไม่จำต้องใช้วิธีการประเมินราคาตามมาตรา 57 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียนดังกล่าว แต่ใช้วิธีการประเมินราคาที่ไม่ได้อยู่ในฐานใดของความตกลง

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

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ ‘ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน’ ขั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่ 4

การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST



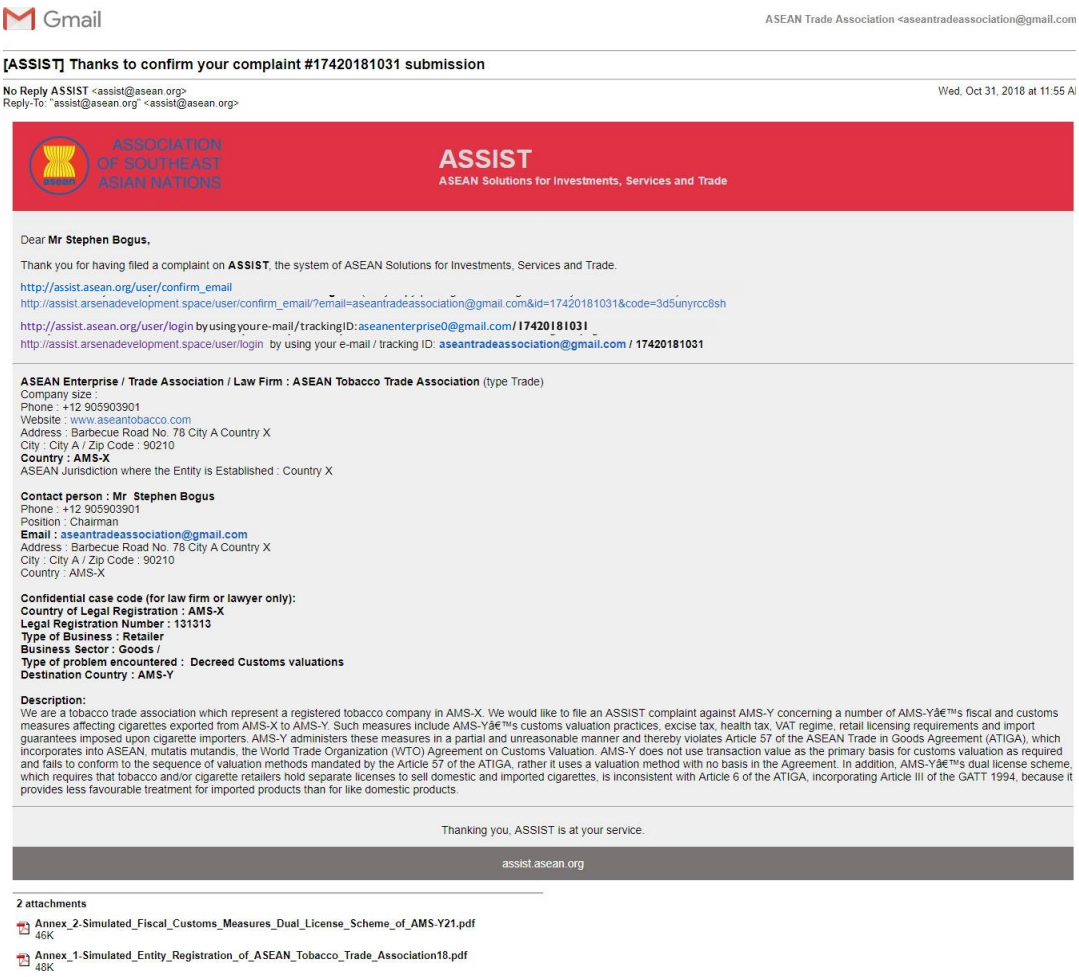
การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าท่านควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลล์ของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST

ขั้นที่ 5

ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลล์ของท่าน

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST เพื่อขอให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดคัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลล์ที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลล์นี้ ในกรณีนี้ หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านคือ **17420181031.**

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลล์ที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST



Gmail — ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #17420181031 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Wed, Oct 31, 2018 at 11:55 AM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

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

Dear **Mr Stephen Bogus,**

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.arsenadevelopment.space/user/confirm_email/?email=aseantradeassociation@gmail.com&id=17420181031&code=3d5unyrcc8sh

http://assist.asean.org/user/login by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **17420181031**
http://assist.arsenadevelopment.space/user/login by using your e-mail / tracking ID: **aseantradeassociation@gmail.com / 17420181031**

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

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

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

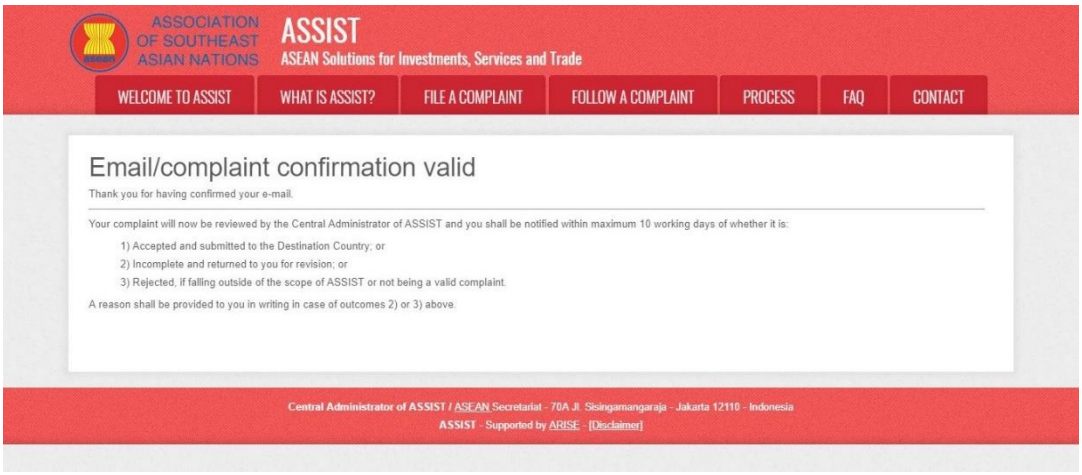
Description:
We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Yâ€™s fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Yâ€™s 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-Yâ€™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

(b) คลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลล์และหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

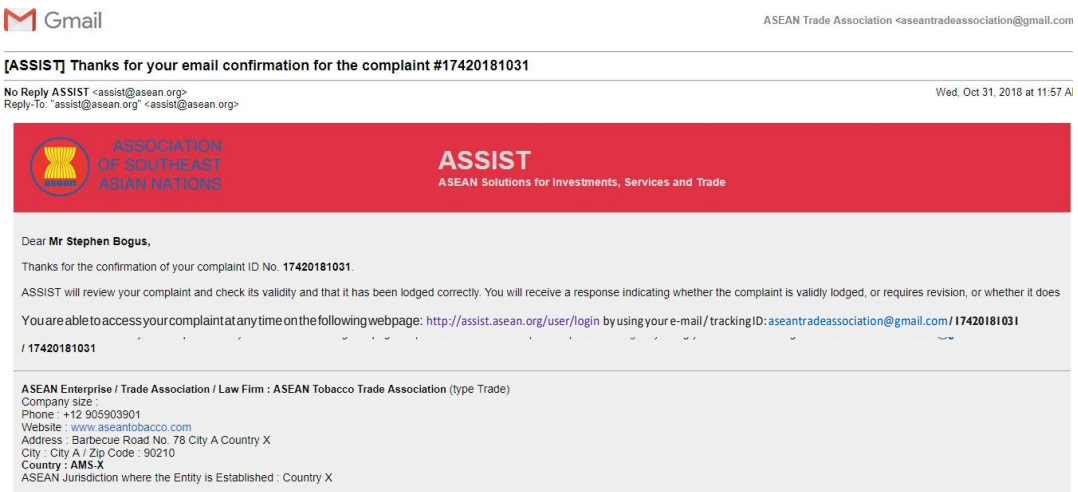
1) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
2) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
3) ข้อร้องเรียนไม่รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

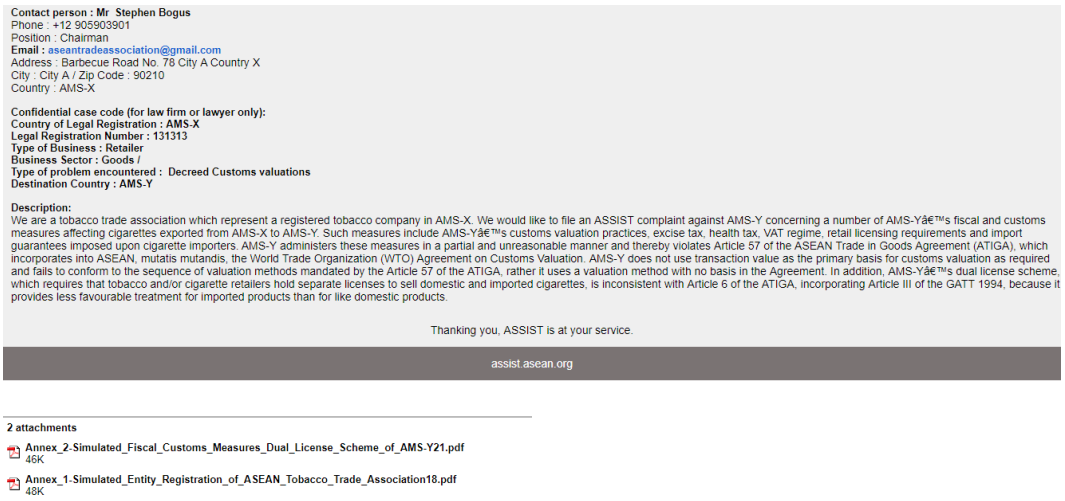
ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่ 6

ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ว่าอีเมลล์และข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลล์นี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านและผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปหาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พอจารณาภายใน 10 ทำการ





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-Yâ€™s fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Yâ€™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-Yâ€™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

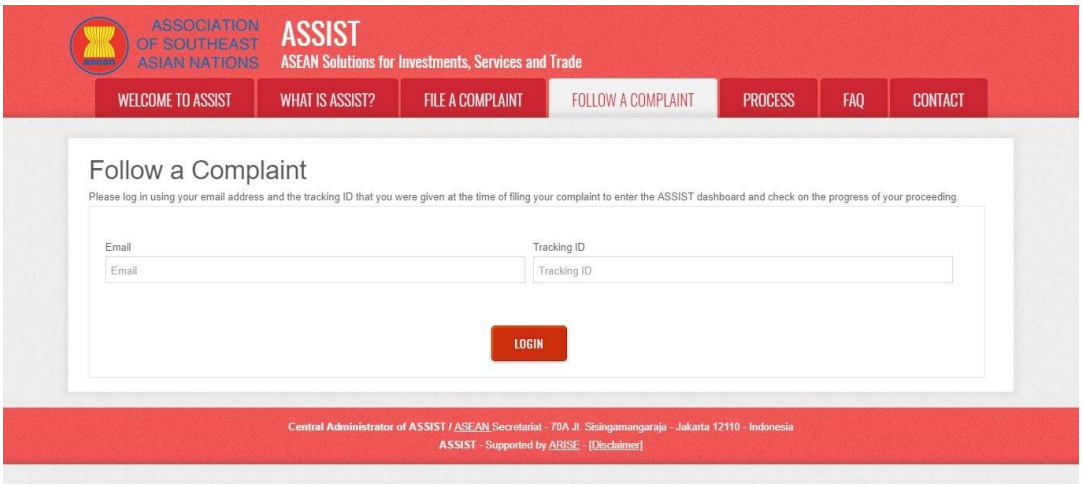
Annex_1-Simulated_Entity_Registration_of_ASEAN_Tobacco_Trade_Association18.pdf
48K

ตามที่ได้ระบุไว้ในอีเมลล์ข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

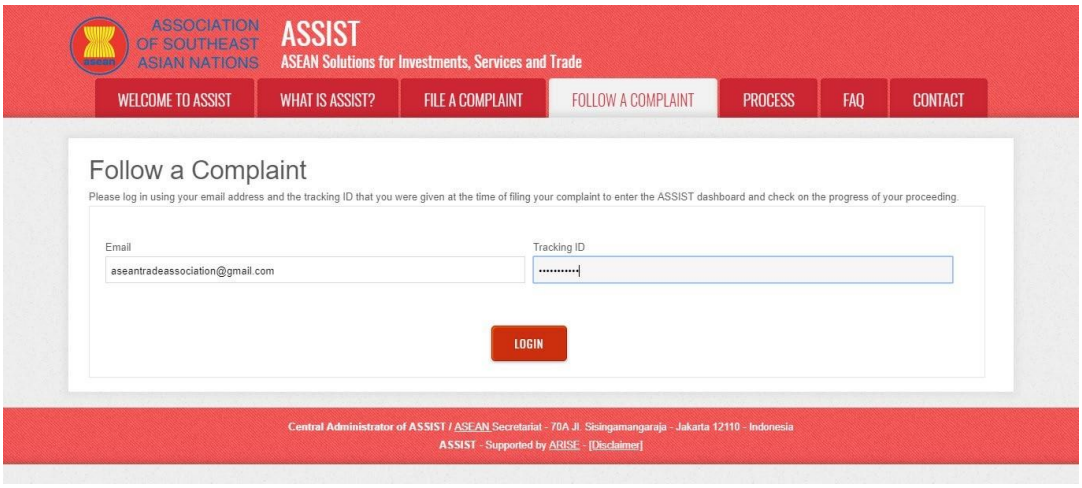
ขั้นที่ 7

การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(a) ไปที่ลิงค์นี้: http://assist.asean.org/user/login หรือไปที่แท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพจข้างนี้ก็จะปรากฏขึ้น

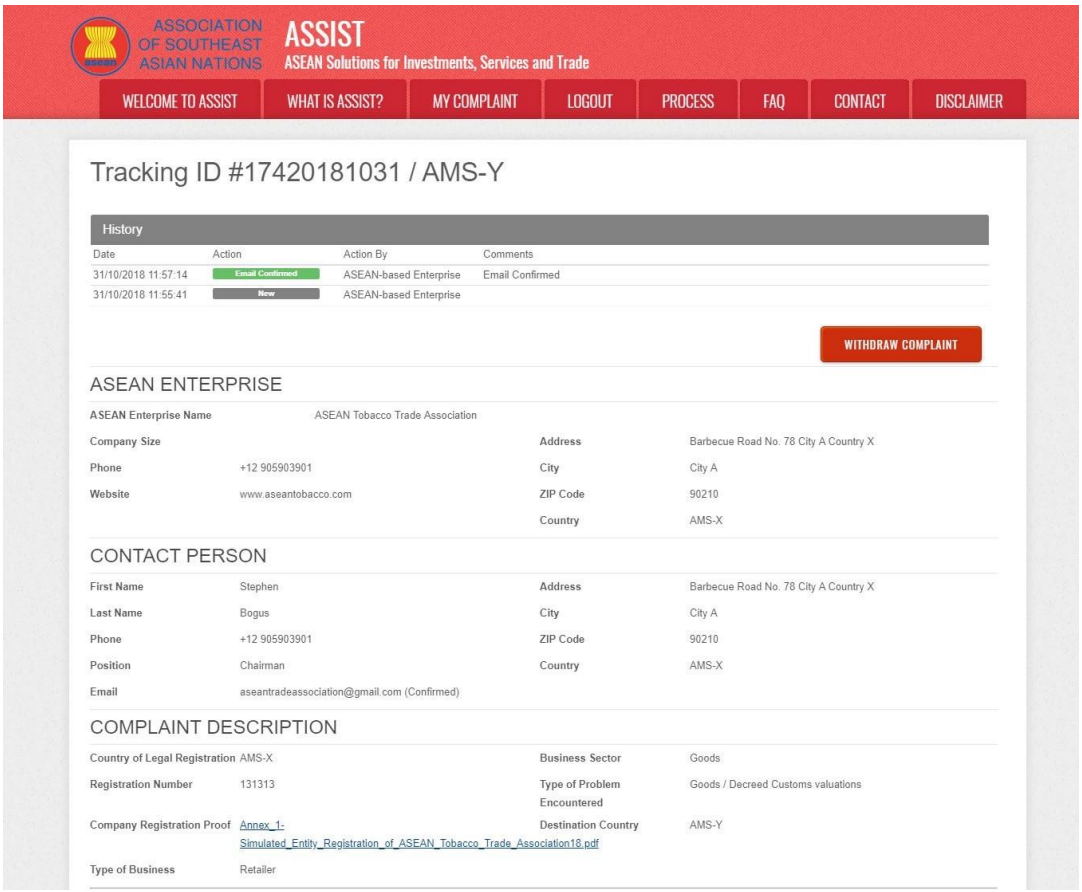


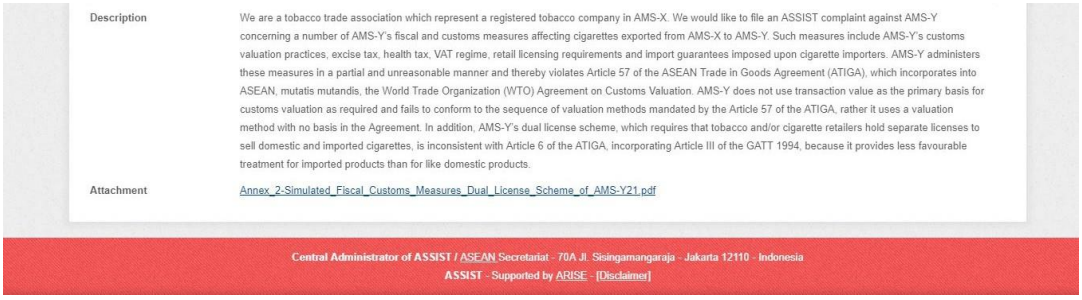
(b) กรอกอีเมลล์ของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้ อีเมลล์และรหัสติดตามของท่านคือ aseantradeassociation@gmail.com และ **17420181031.**



เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:





ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะได้ระบุเอาไว้ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำภายหลังที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนแบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

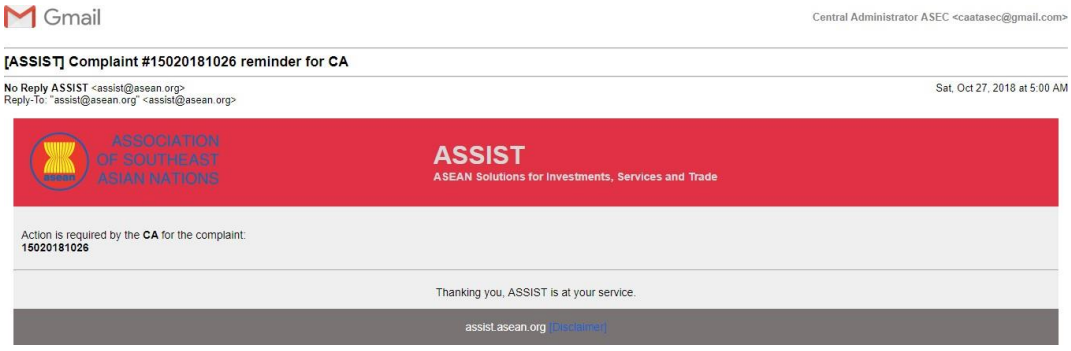
ขั้นที่ **8**

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน (รับไว้พิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)

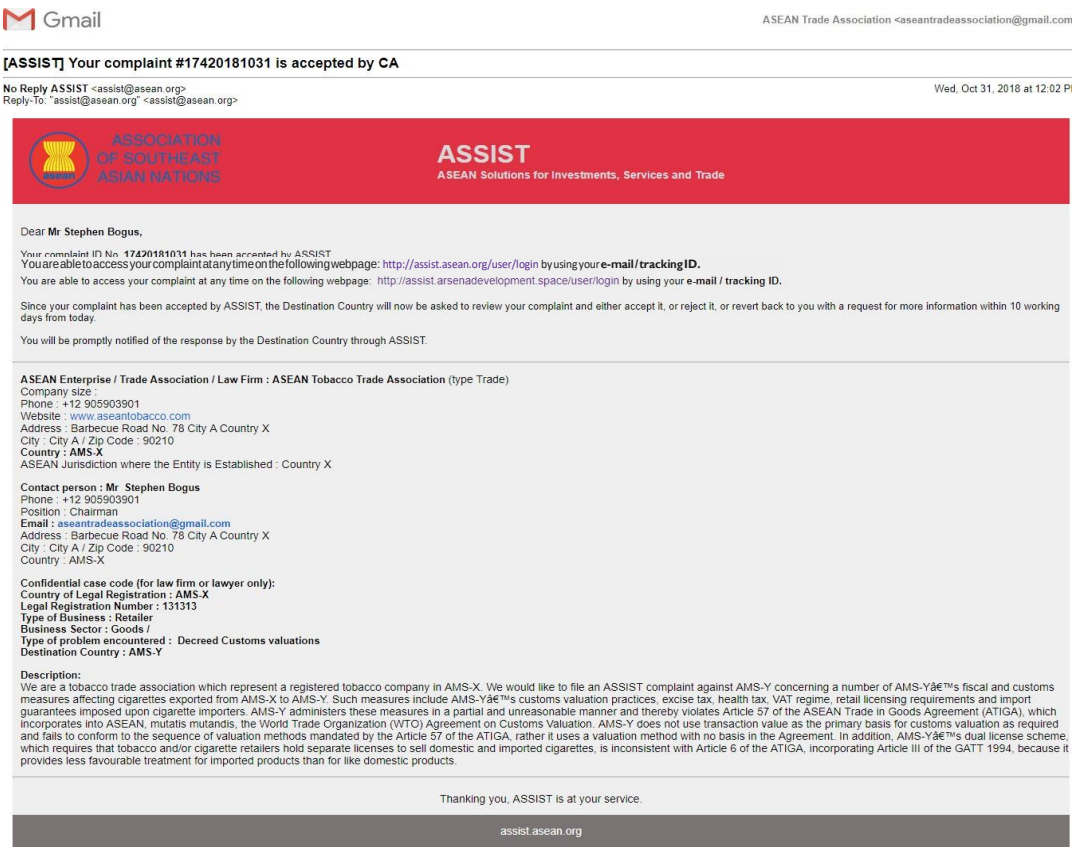
เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบูรณ์/ ไม่รับไว้พิจารณา ก็จะได้มีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

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

***การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง*:**



โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



Gmail — ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

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

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

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

Description:
We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Yâ€™s fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Yâ€™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-Yâ€™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.

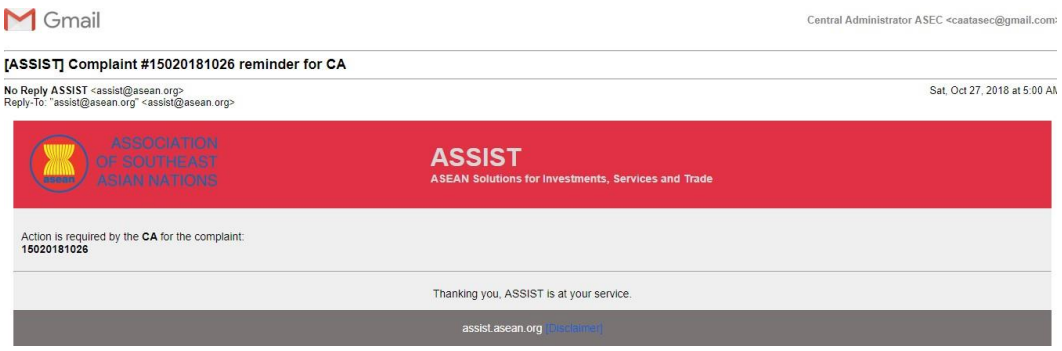
assist.asean.org

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

หน่วยงาน*ประสาน*ในประเทศต้นทางซึ่งเป็นหน่วยงาน (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ของรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน) ก็จะได้รับแจ้งเมื่อข้อร้องเรียนของท่านถูกยื่นเข้ามาในระบบ

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

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:

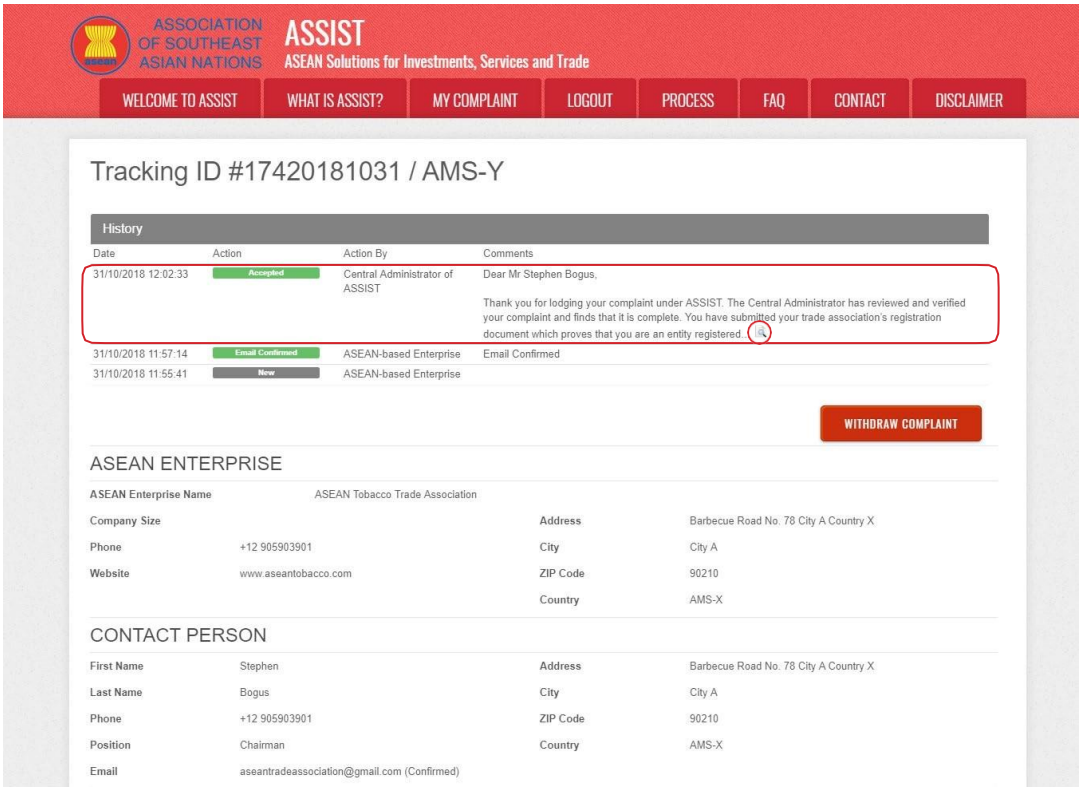


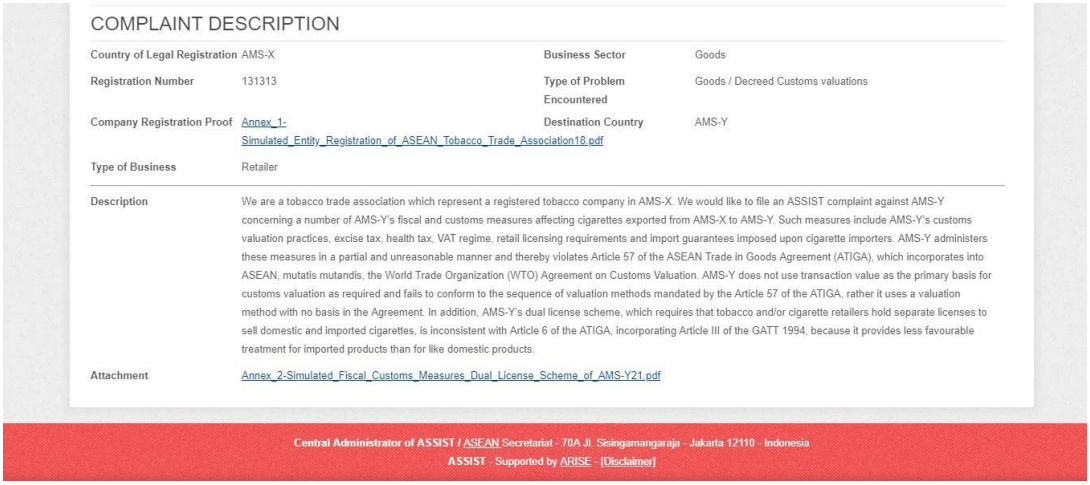
ขั้นที่ **9**

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

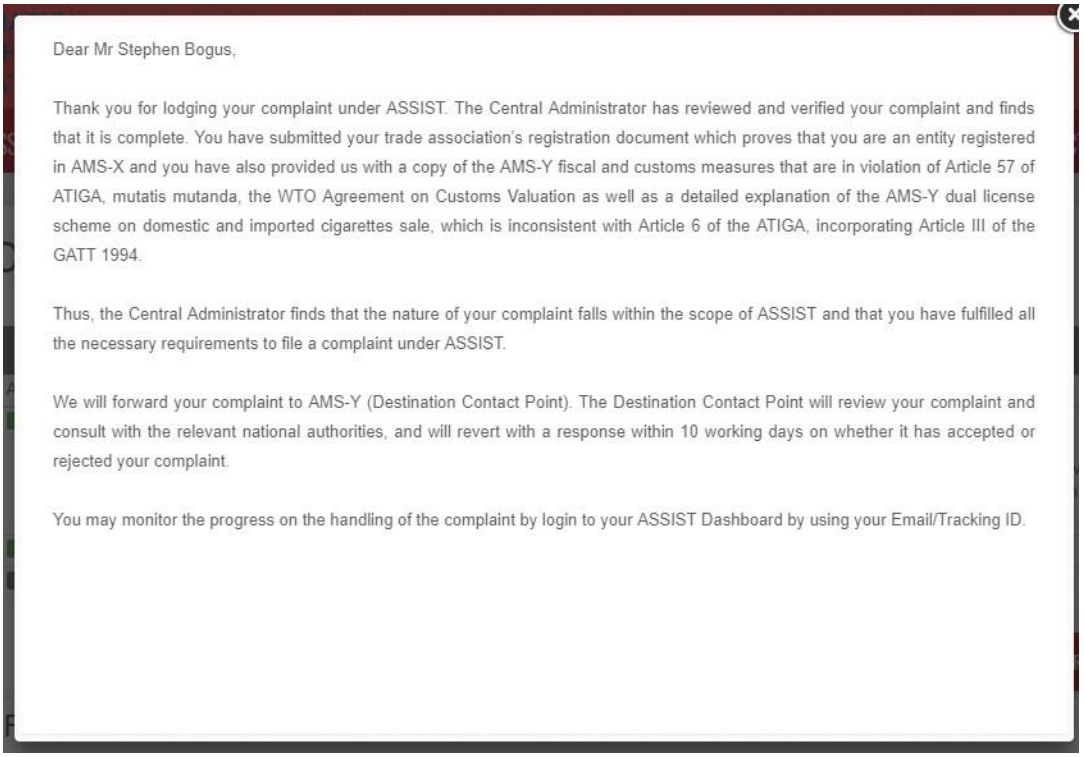
หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดวไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น

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





คลิกไปที่สัญลักษณ์แว่นขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:



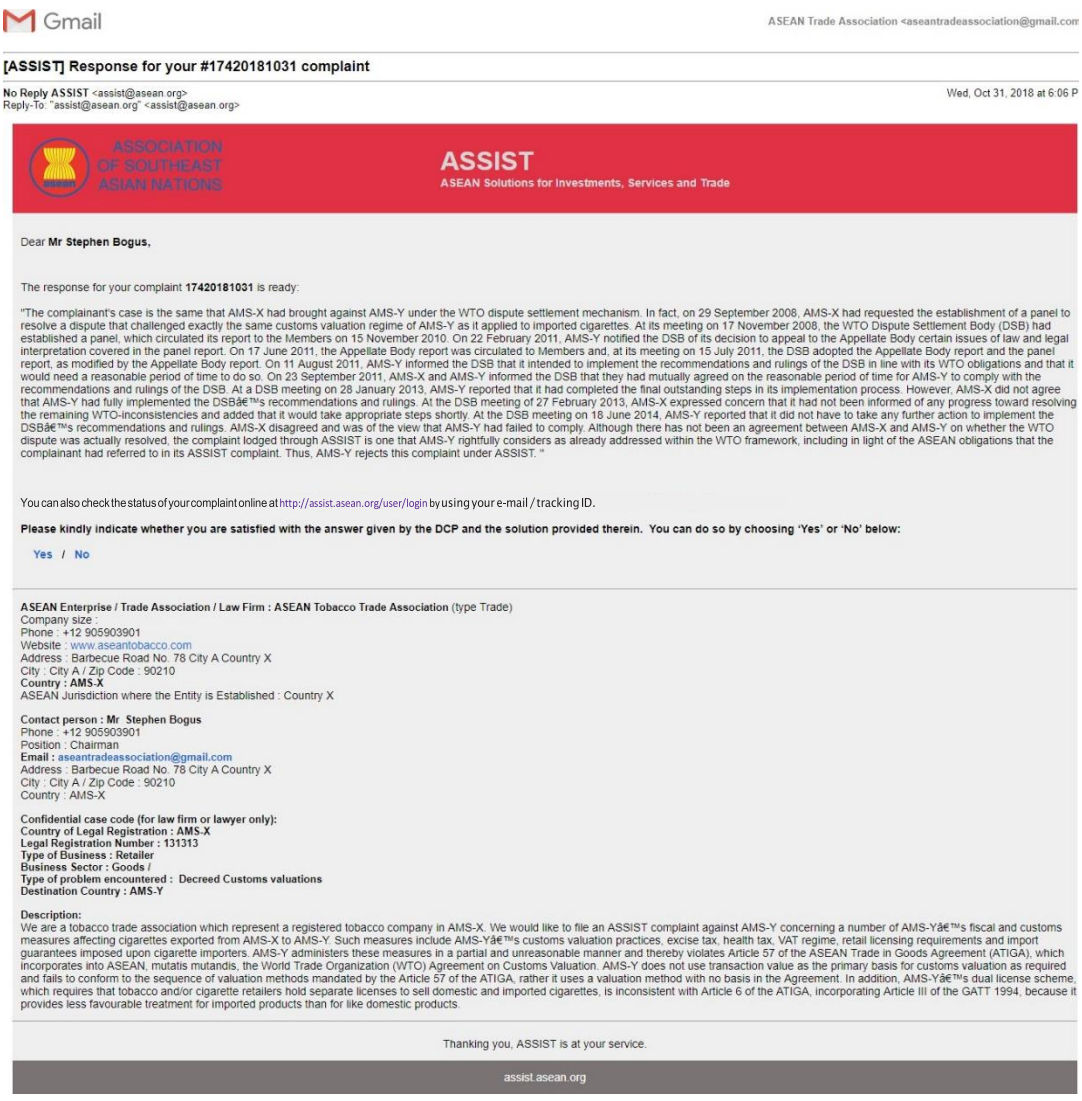
ตามที่ได้แจ้งไว้ในขั้นที่ 8 เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงาน ข้อร้องเรียนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ที่ซึ่งประสบปัญหาทางการค้า หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียนและมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายล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

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST

ขั้นที่ 10

ได้รับอีเมลล์แจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของรัฐ Y ในข้อร้องเรียนของท่าน และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST จะได้ระบุมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่าน ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนของท่าน**ถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณา**โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y



Gmail — ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #17420181031 complaint

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Wed, Oct 31, 2018 at 6:06 P
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

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

Dear **Mr Stephen Bogus,**

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

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

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

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

Yes / No

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

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

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

Description:
We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Yâ€™s fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Yâ€™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-Yâ€™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

กระบวนการนี้จะแตกต่างเล็กน้อยกับกรณีที่ข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ภายใน 10 วันทำการหลังจากที่ได้รับแจ้งจากผู้ประสานงานกลางว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y และหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะประสานกับหน่วยงานในประเทศที่มีอำนาจรับผิดชอบหรือหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อวิเคราะห์รายละเอียดข้อร้องเรียนของท่าน

เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบทบทวนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและส่งกลับมายังผู้ประสานงานกลางภายใน 40 วันทำการนับจากวันที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทารับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และเพื่อให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจึงควรต้องกำหนดระยะเวลาเพื่อแสวงหาทางออกแก่หน่วยงานรับผิดชอบ ทั้งนี้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหน้าที่แจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับกรอบระยะเวลาระหว่างตนและหน่วยงานในประเทศ

ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายกรอบระยะเวลาเพิ่มขึ้นสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางร้องขอ ระบบจะแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา (โดยปกติจะประมาณ 10 วันทำการก่อนสิ้นระยะเวลาที่กำหนด) หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเลยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประสานงานกลาง ระบบออนไลน์จะแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางให้ติดตามกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

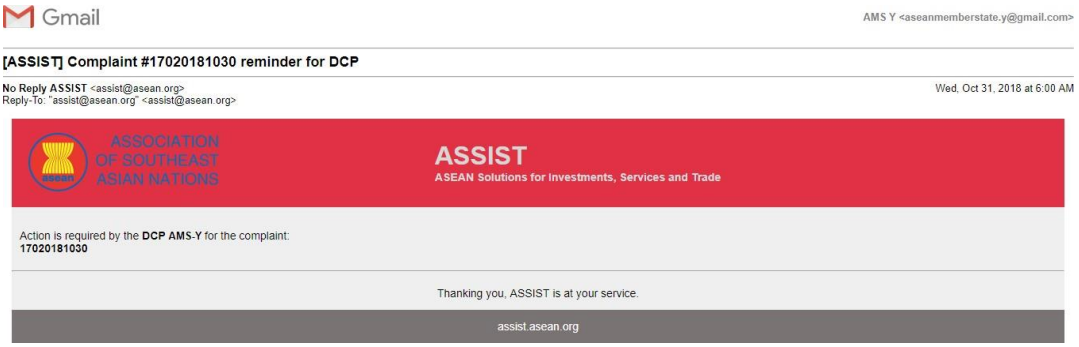
ท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์เป็นครั้งที่ 2 จากระบบ ว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ได้แจ้งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากและผู้ประสานงานได้รับไว้พิจารณาแล้ว

อย่างไรก็ตาม ในกรณีเช่นนี้ เมื่อข้อร้องเรียนถูก "**ปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณา**" โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ท่านอาจจะไม่ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลา 10 วันทำการ การปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะถูกส่งไปยังผู้ประสานงานกลางผ่านระบบ ASSIST ภายใน 10 วันทำการ ผู้ประสานงานกลางจะตรวจสอบภาษาและความเพียงพอของข้อมูลภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับอีเมลล์ปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาของที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หากผู้ประสานงานกลางยอมรับในการปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธหลังจากที่ได้มีการตรวจสอบและยอมรับแล้ว ก็จะส่งมตินั้นไปยังอีเมลล์ของท่าน ดังเช่นที่ปรากฏข้างต้น หากผู้ประสานงานกลางไม่พอใจในการปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนั้น ระบบ ASSIST จะยอมให้ผู้ประสานงานกลางเรียกให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางยืนยันการปฏิเสธนั้นก็ได้ อย่างไรก็ตาม การกระทำเช่นว่านั้นไม่มีผลผูกพันต่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ตอบกลับมาภายใน 5 วันทำการ ระบบออนไลน์จะส่งต่อการปฏิเสธนั้นไปยังผู้ร้องโดยอัตโนมัติ

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง ตามที่ได้ระบุไว้ข้างต้น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับหรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:


Gmail

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

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

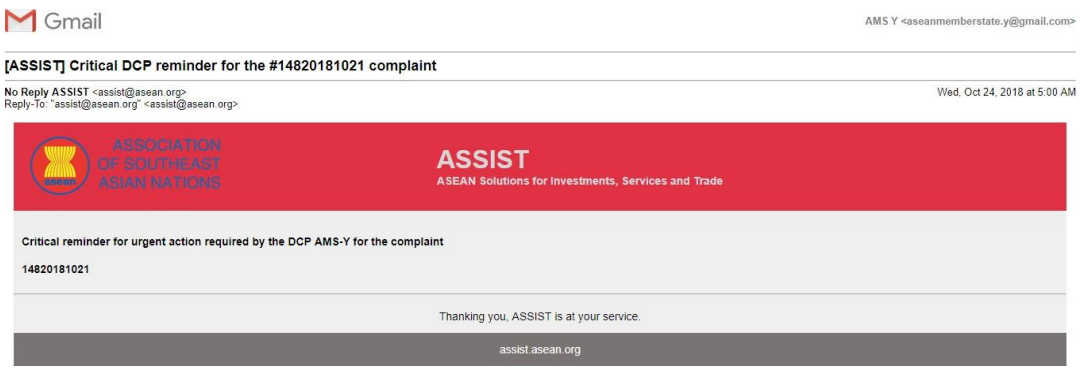
Action is required by the **DCP AMS-Y** for the complaint:
17020181030

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

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

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ **2** *ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง*:



Gmail — 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

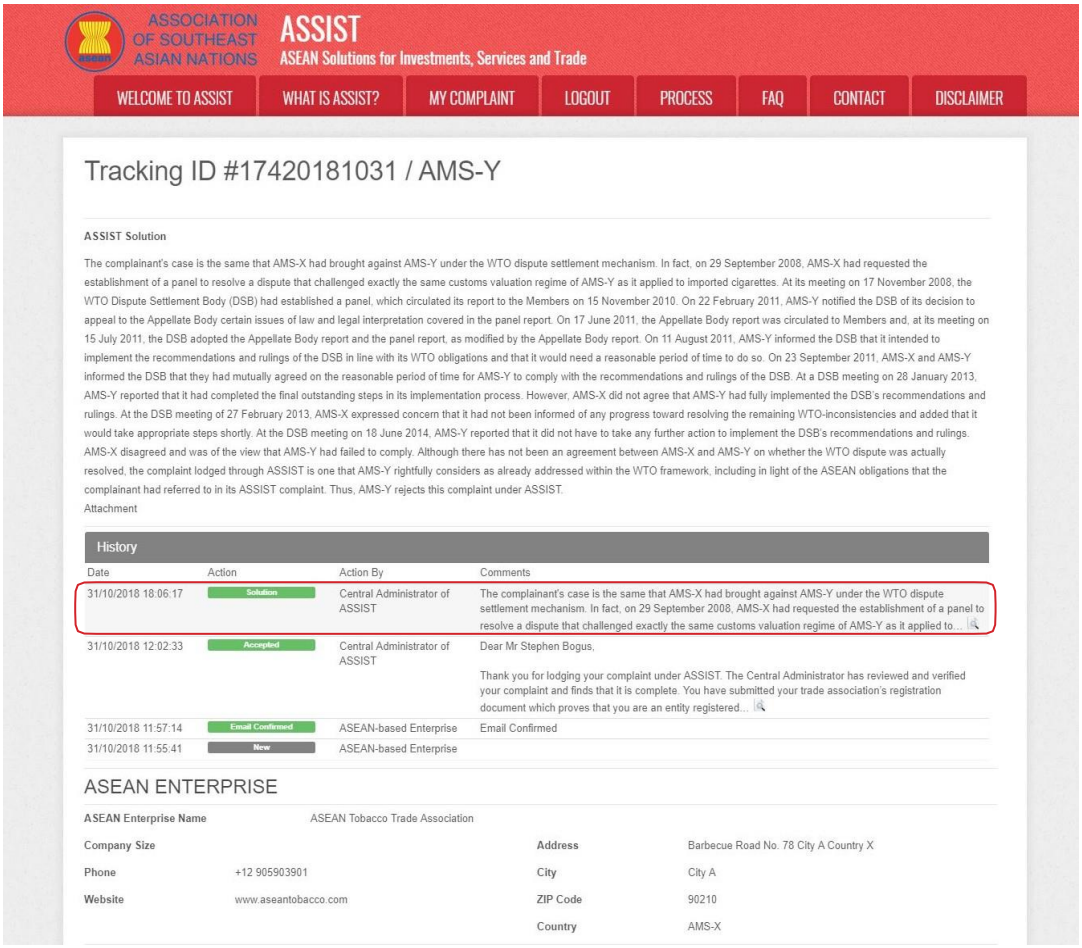
Critical reminder for urgent action required by the DCP AMS-Y for the complaint

14820181021

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

(b) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดวไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าแนวทางแก้ไขปัญหาได้รับการเสนอ 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 #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.

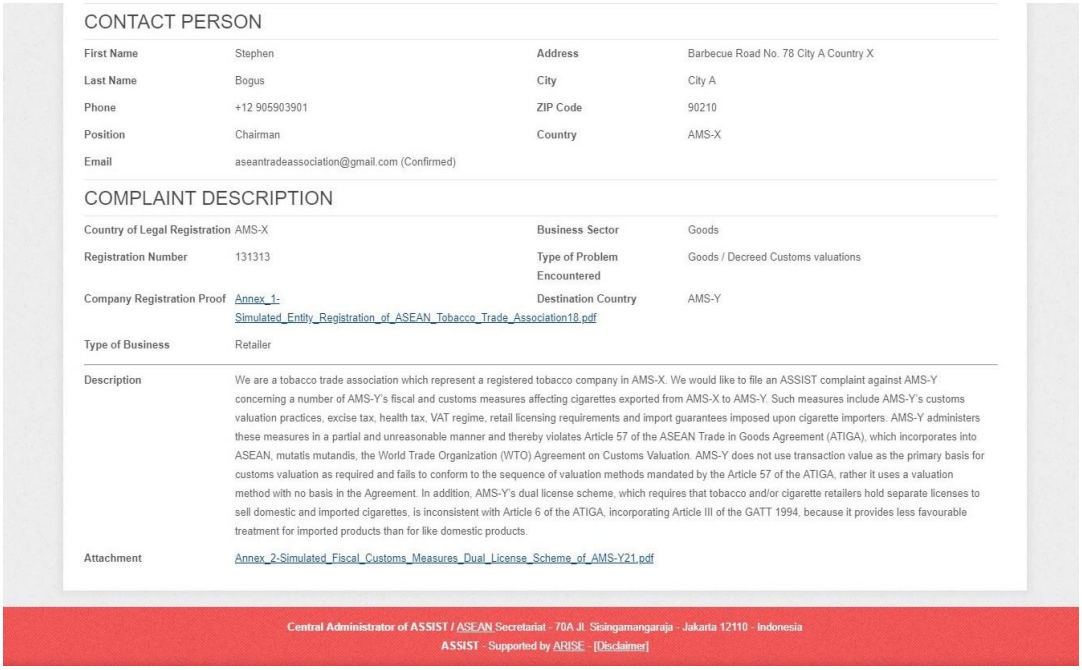
Attachment

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



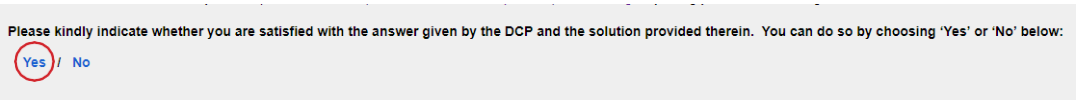
ข้างล่างนี้เป็นการตอบกลับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

“กรณีของผู้ร้องนั้นเป็นกรณีเดียวกับรัฐ X ได้ยื่นข้อพาทกับรัฐ Y ในกลไกระงับข้อพิพาทของ WTO ในความเป็นจริงแล้ว เมื่อวันที่ 29 กันยายน ค.ศ. 2008 รัฐ X ได้ร้องขอให้มีคณะกรรมการระงับข้อพิพาทเกี่ยวกับการประเมินราคาศุลกากรของรัฐ Y ที่มีต่อบุหรี่ที่นำเข้า และในการประชุมเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2008 องค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ได้ตั้งคณะกรรมการขึ้นและได้รับเวียนแจ้งรายงานไปยังสมาชิกเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2010 ต่อมาเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2011 รัฐ Y ได้แจ้งต่อองค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าประสงค์ที่จะอุทธรณ์ไปยังคณะกรรมการอุทธรณ์ในประเด็นที่เกี่ยวกับการตีความข้อกฎหมายที่ครอบคลุมรายงานเกี่ยวกับมติของคณะกรรมการ วันที่ 17 มิถุนายน 2011 รายงานของคณะกรรมการอุทธรณ์ได้เวียนแจ้งแก่สมาชิก และในการประชุมเมื่อวันที่ 15 กรกฎคม 2011 องค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO มีความเห็นยืนตามรายงานคณะกรรมการอุทธรณ์ และคณะกรรมการชั้นต้น ซึ่งถูกปรับแก้โดยคณะกรรมการอุทธรณ์ วันที่ 11 สิงหาคม 2011 รัฐ Y แจ้งแก่องค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าประสงค์ที่จะดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ซึ่งสอดคล้องกับพันธกรณีของ WTO แต่ต้องใช้เวลาพอสมควรที่จะดำเนินการดังกล่าว วันที่ 23 กันยายน 2011 ทั้งรัฐ X และรัฐ Y ต่างแจ้งแก่องค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ว่าทั้งสองได้ตกลงกรอบระยะเวลาการดำเนินการของรัฐ Y ตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO และในการประชุมขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 28 มกราคม 2013 รัฐ Y รายงานว่าตนได้บรรลุในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการการดำเนินการแล้ว

อย่างไรก็ตาม รัฐ X ไม่เห็นด้วยที่รัฐ Y ได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO แล้วอย่างเต็มที่ ในการประชุมขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2013 รัฐ X แสดงความกังวลว่าตนไม่ได้รับแจ้งความคืบหน้าเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่ไม่สอดคล้องกับ WTO ที่เหลืออยู่ และเสริมว่าตนจะดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไป ในการประชุมขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO วันที่ 18 มิถุนายน 2014 รัฐ Y รายงานว่าตนไม่จำต้องดำเนินการแต่อย่างใดเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะและข้อกำหนดขององค์กรระงับข้อพิพาทของ WTO ซึ่งรัฐ X ไม่ยอมรับและเห็นว่ารัฐ Y ละเลยที่จะปฏิบัติตาม

แม้ว่าจะไม่มีความตกลงระหว่างรัฐ X และรัฐ Y ว่าข้อพิพาทในกลไกของ WTO จะระงับไปหรือไม่ แต่ข้อร้องเรียนที่ยื่นผ่านระบบ ASSIST เป็นสิ่งที่รัฐ Y เห็นว่าประเด็นนี้ได้รับการแก้ไขปัญหาไปแล้วภายในกลไกของ WTO รวมทั้งในแง่ของพันธกรณีอาเซียนที่ผู้ร้องได้อ้างเอาไว้ในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ดังนั้นรัฐ Y จึงปฏิเสธไม่รับข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ไว้พิจารณา”

(c) ในตอนท้ายของอีเมลล์จากระบบ ASSIST ใน 10 (a) ข้างต้น ท่านจะต้องระบุว่าท่านพอใจหรือไม่กับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ ท่านสามารถที่จะเลือก 'พอใจ' หรือ 'ไม่พอใจ' ในช่องที่กำหนด

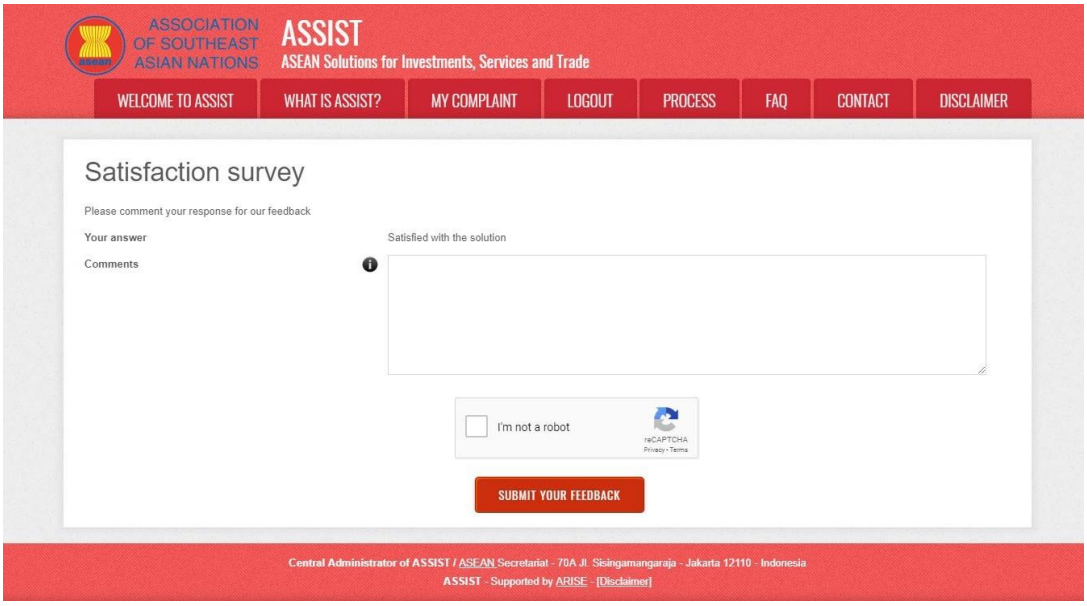


ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนเลือก 'พอใจ'

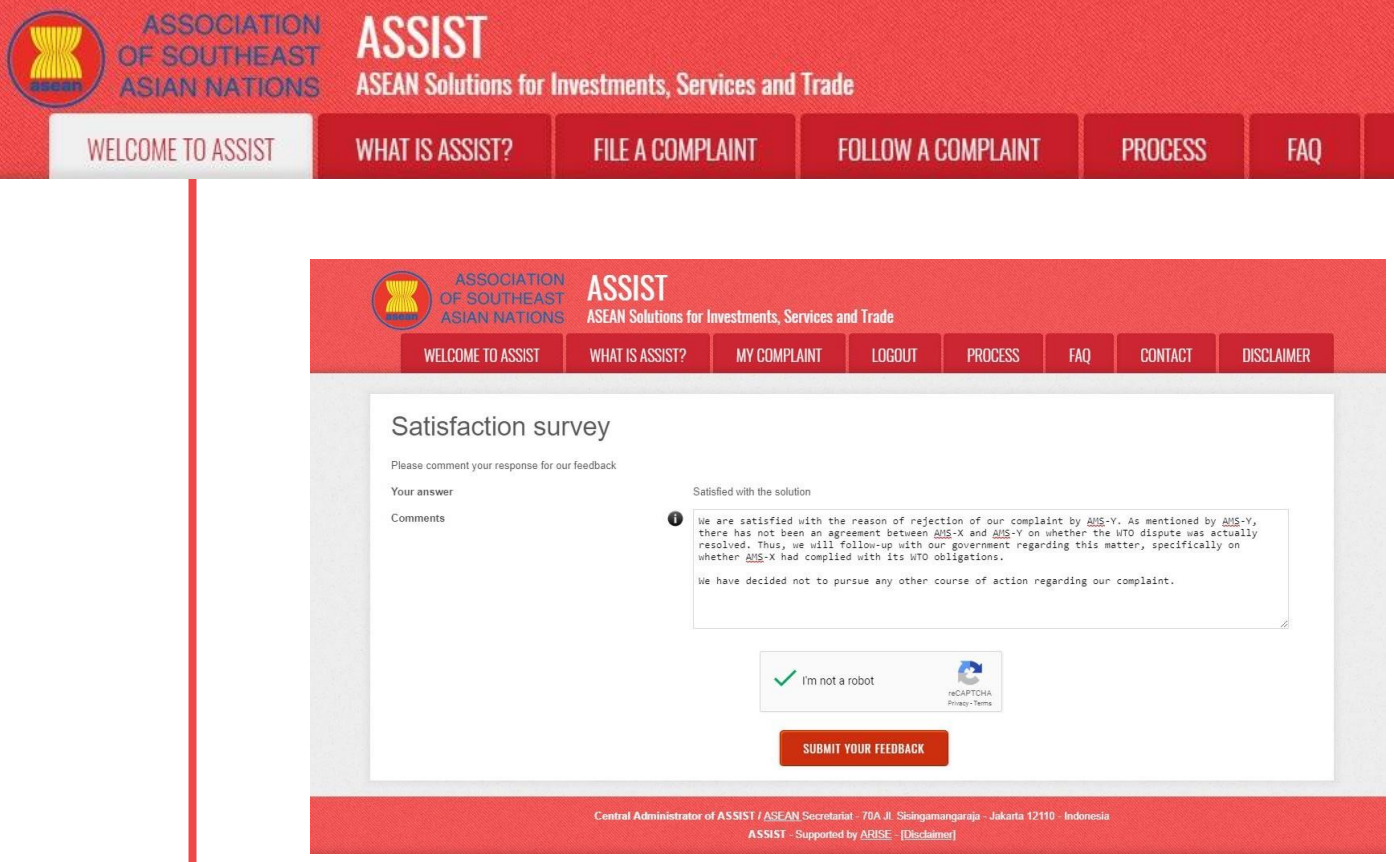
ขั้นที่ 11

ให้ความเห็นของท่านกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอโดยรัฐ Y ในแบบสอบถามความพึงพอใจ และได้รับอีเมลล์ให้รับทราบจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านเลือก 'พอใจ/ไม่พอใจ'ในขั้นตอนที่ 10 (c) ข้างต้น เพจจะพาท่านไปยังหน้าข้างล่างนี้เพื่อขอให้ท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และให้ความเห็น โดยแฉพาะหากท่านไม่พอใจในแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอ

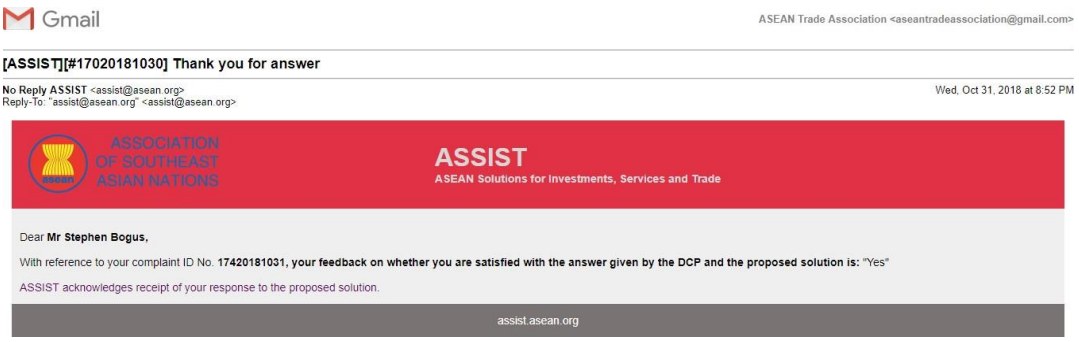


(a) กรอกข้อความลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ในกรณีนี้ สมาคมการค้าอาเซียนพึงพอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอของระบบ ASSIST จึงได้ระบุไว้เช่นนั้น



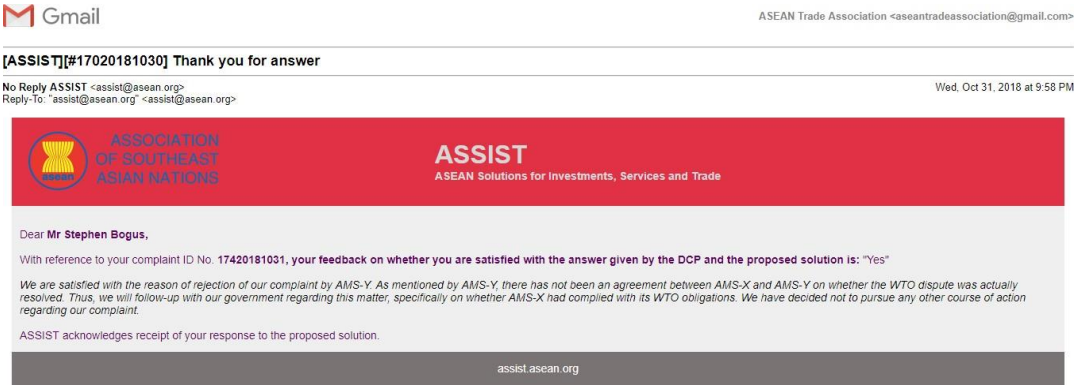
(b) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่ 1 หรือ 2 ฉบับ (หากท่านกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ) จากระบบ ASSIST ซึ่งรับทราบการรับมติที่เสนอโดยรัฐ Y สำเนามติดังกล่าวจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วยเช่นกัน

อีเมลล์รับทราบฉบับแรกจากระบบ ASSIST

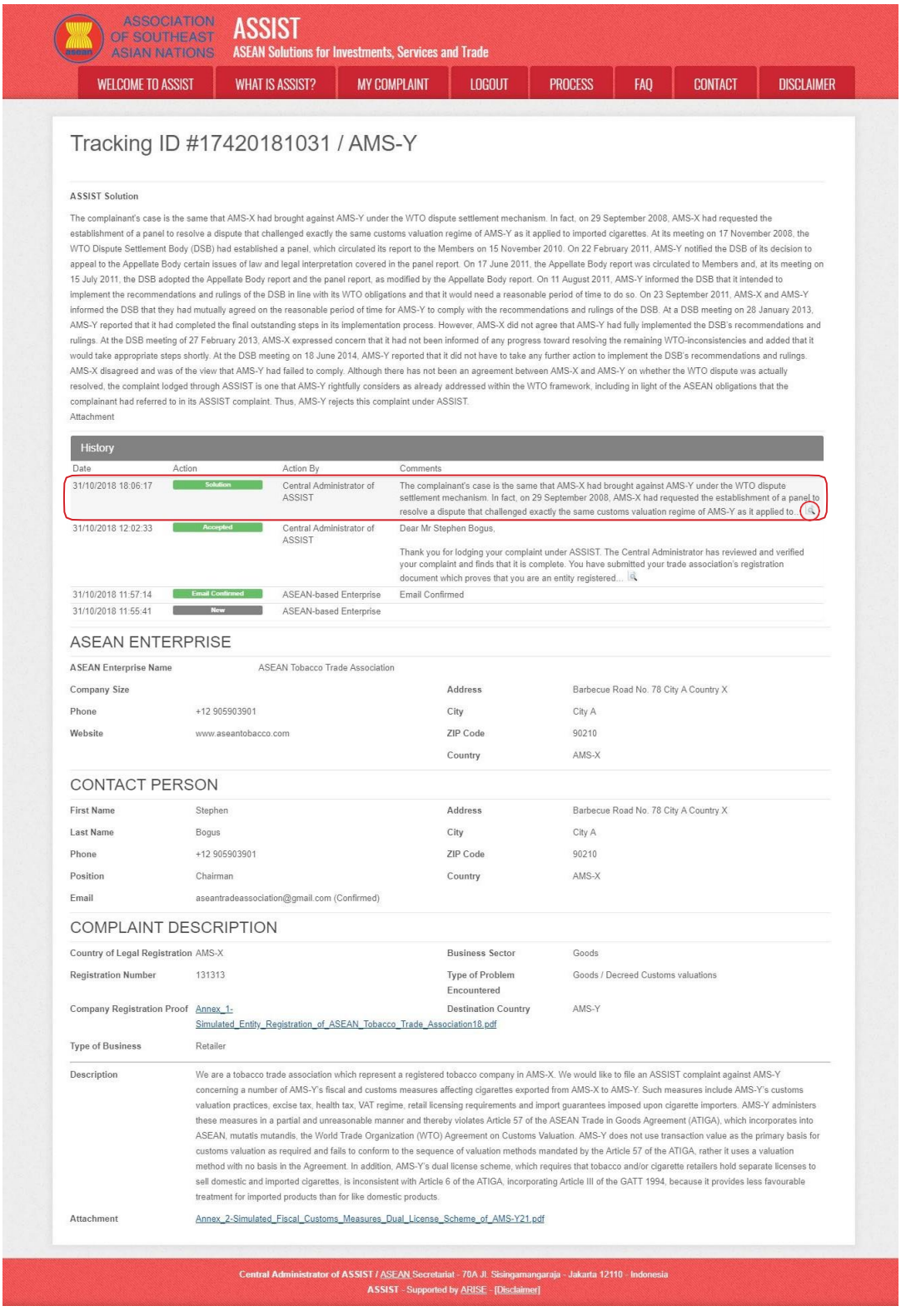


อีเมลล์รับทราบฉบับที่สองจากระบบ ASSIST

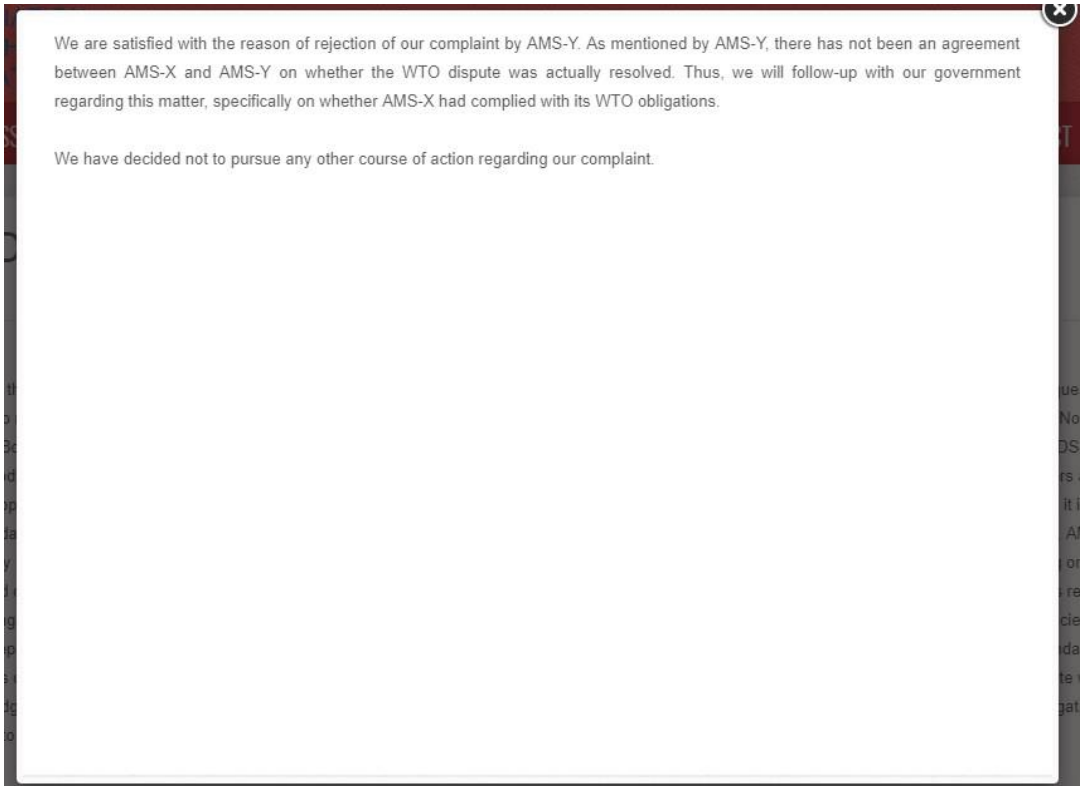
หากท่านได้ให้ความเห็นลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ท่านจะได้รับอีเมลล์ฉบับที่สองข้างล่างนี้ เพื่อรับทราบการตอบของท่านต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่งจากระบบ ASSIST ไปยังท่าน หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง



(c) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลขั้นสุดท้ายปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าท่านพึงพอใจกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาภายใต้ระบบ ASSIST



(d) หากท่านประสงค์จะตรวจสอบความเห็นที่ได้ให้ไว้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘แว่นขยาย’ หน้าจอข้างล่างนี้ก็จะปรากฏ



ในกรณีที่ไม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาผ่านระบบ ASSIST หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมูลน่าเชื่อว่าตนปฏิบัติตามความมุ่งหมายของอาเซียนแล้ว และข้อร้องเรียนนั้นไม่มีมูล ให้ข้อค้นพบและมูลเหตุนี้ส่งไปยังผู้ประสานงานกลางโดยพลัน ซึ่งจะได้แจ้งแก่ผู้ร้องต่อไป หากผู้ร้องประสงค์และผ่านหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและ หน่วยงานการจดทะเบียนของสมาชิกอาเซียน ผู้ร้องอาจจะส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังองค์กรระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสเพื่อติดตามการดำเนินงานตามพันธกรณีความตกลงของอาเซียน หรือประเทศสมาชิกอาเซียนหรือกลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียนผ่านหน่วยงานการจดทะเบียนธุรกิจของประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อระงับข้อพิพาททางศาลหรือกลไกระงับข้อพิพาทอื่นๆ (เช่น การไกล่เกลี่ย การประณีประนอม หรือการอนุญาโตตุลาการ) ภายในเขตอำนาจของประเทศสมาชิกอาเซียนก็ได้

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาและไม่ได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

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

ASSIST

ขั้นตอนสาธิตคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 3

(สินค้าและผลิตภัณฑ์)

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนซึ่งกระทำในนามของลูกความ ซึ่งก็คือผู้ประกอบการอาเซียน และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางและได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ซึ่งเป็นที่พอใจแก่ผู้ประกอบการอาเซียน

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

ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิตจากน้ำมันปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบซึ่งเรียกเก็บจากประเทศปลายทางภายใต้หมวด 1000 มาตรา 100 แห่งกฎระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ค.ศ. 2015 มาตรการนี้ได้รับการรับรองโดยประเทศปลายทางที่ริเริ่มคิดภาษีจากอาหารที่มีระดับน้ำตาลและไขมันที่อิ่มตัวสูง อันเป็นของยุทธศาสตร์แทรก ยุทธศาสตร์หนึ่งในการแก้ไขปัญหาโรคอ้วนในประเทศปลายทาง ทนายความอาเซียนอ้างว่ามาตรการประเทศปลายทางนั้นมุ่งเป้าไปที่น้ำมันปาล์มอย่างชัดเจน และไม่ใช่ส่วนประกอบไขมันอิ่มตัวที่มีอยู่ในน้ำมันปาล์ม และผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มและเป็นการแบ่งแยกสินค้าโดยรวมแทนที่จะรณรงค์ให้ลด/ละ/เลิกการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูง หรือไขมันที่ได้จากพืชหรือสัตว์ ทั้งนี้ ทนายความอาเซียนร้องเรียนดังปรากฏอยู่ในข้อร้องเรียนของระบบ ASSIST ว่ามาตรการนี้ที่ประเทศปลายทางหันมาประกาศใช้ขัดกับมาตรา 6 แห่งความตกลงการค้าสินค้าของอาเซียน (ว่าด้วยการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติเมื่อเกี่ยวเนื่องกับภาษีและข้อบังคับภายใน) เพราะเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มทั้งหมดแต่ไม่บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันอื่นๆ ซึ่งผลิตและขายในประเทศปลายทางเอง (ผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีไขมันอิ่มตัวสูงจากถั่วเหลือง น้ำมันทานตะวัน น้ำมันเรพซีด น้ำมันข้าวโพด น้ำมันจากถั่วลิสง และไขสัตว์)

รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

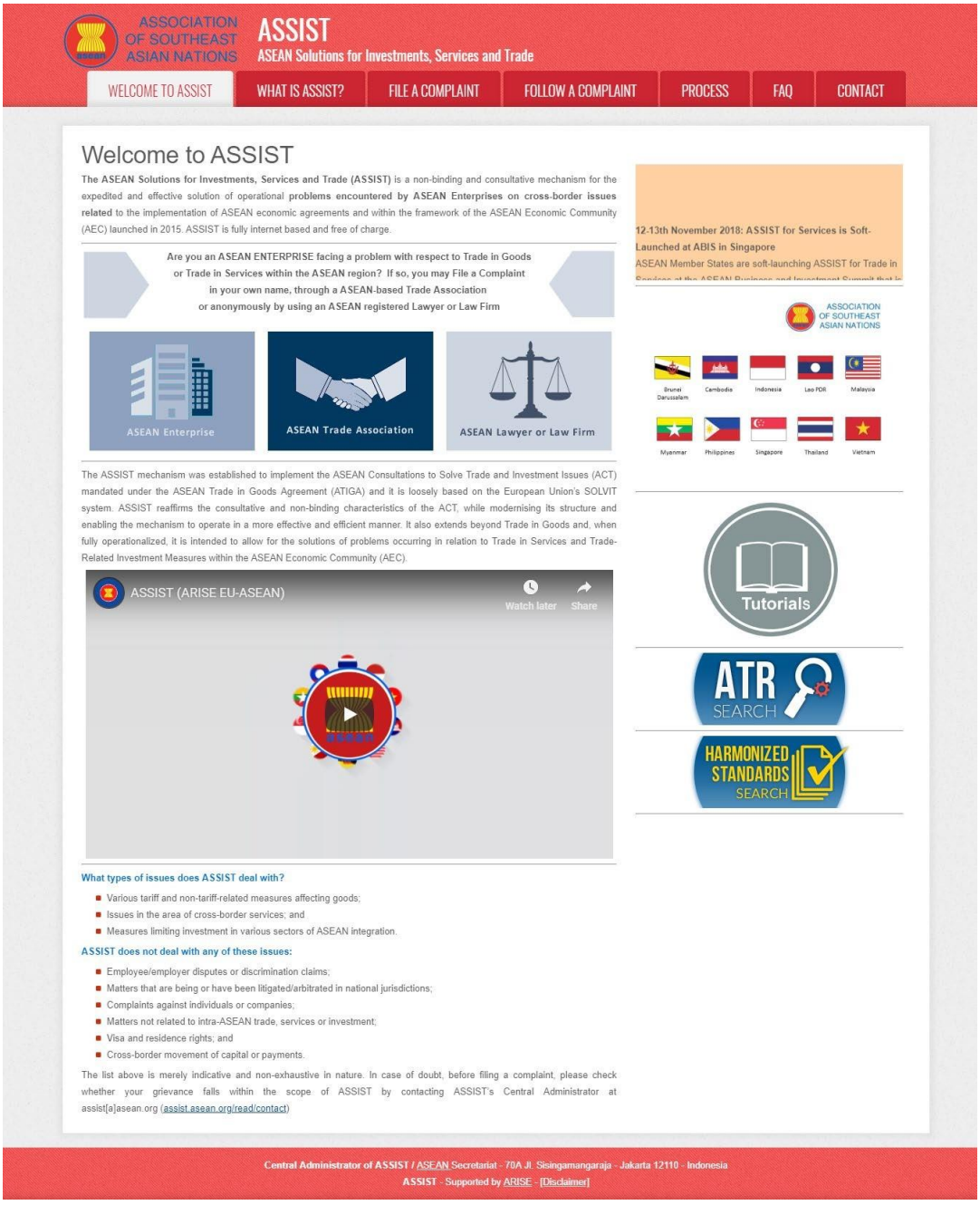
- ผู้ร้อง = ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน
- เลขาธิการอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)
- หน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง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

ขั้นที่ 1

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (HttP://ASSISt.ASEAN.oRG)

หากท่านรู้สึกว่ากรณีของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: http://assist.asean.org.

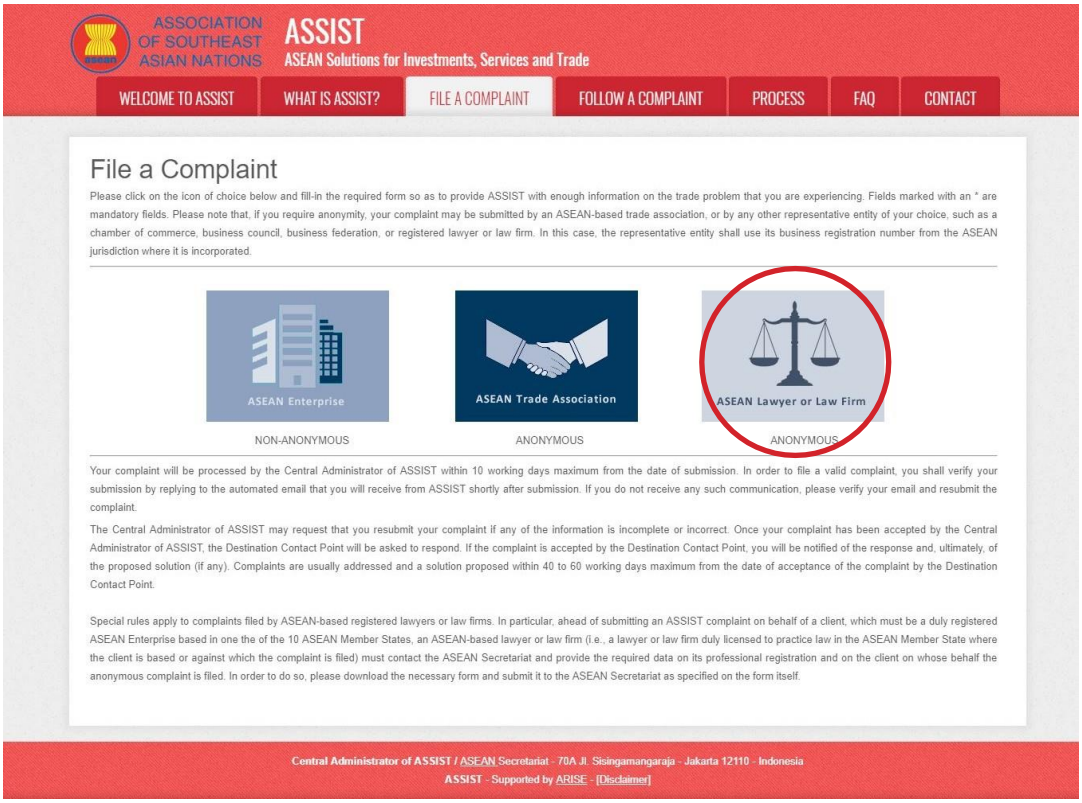
ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



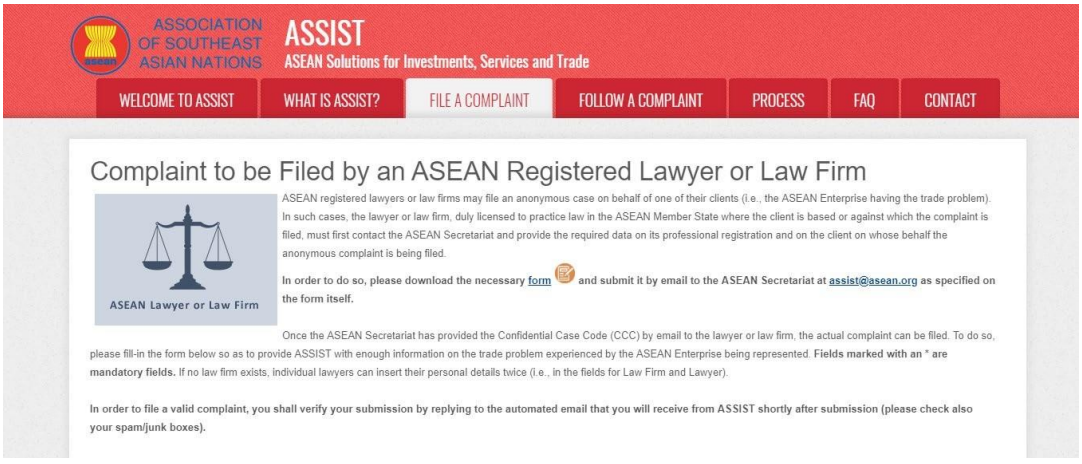
ขั้นที่ 2

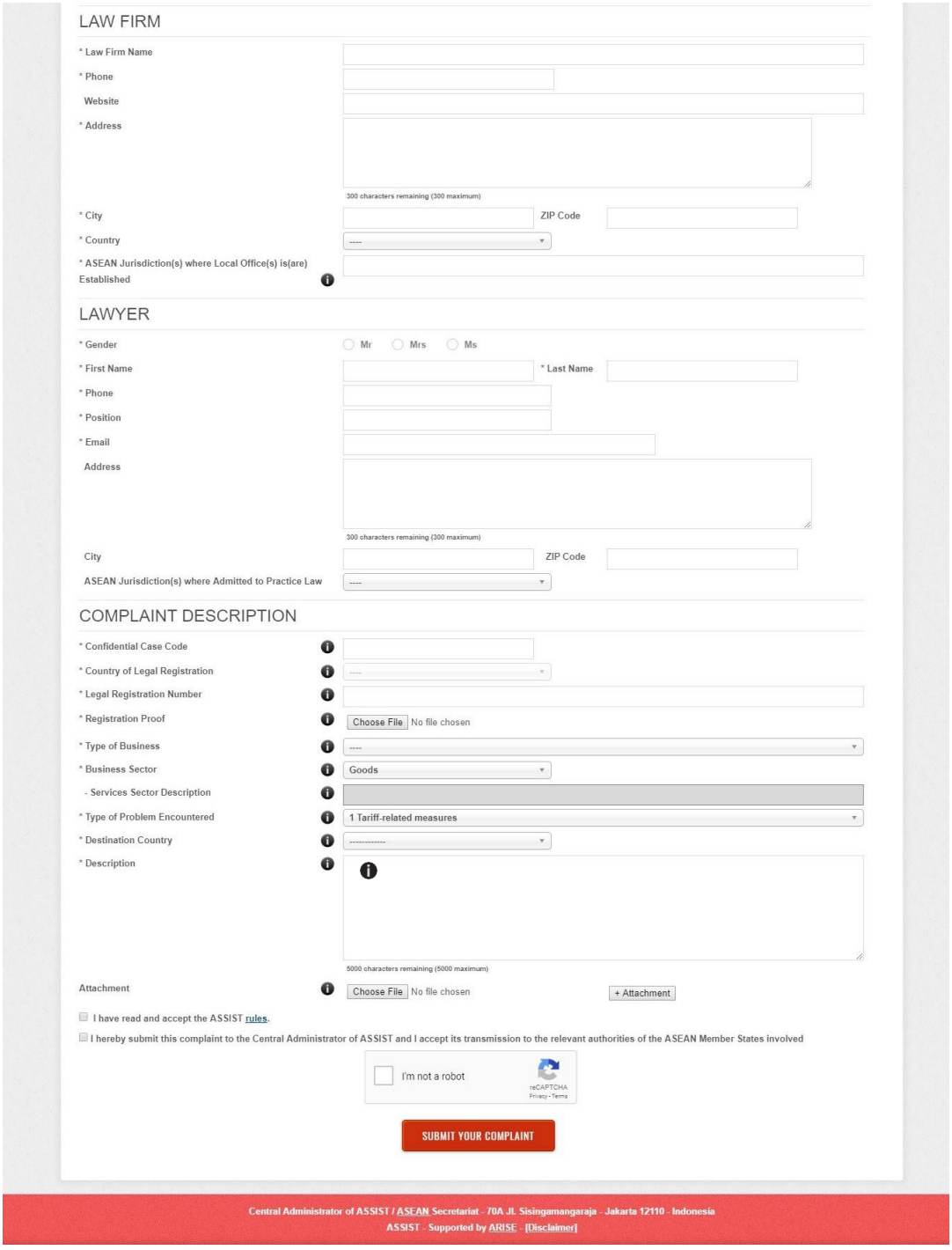
เลือกแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’ (สัญลักษณ์ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน)

(a) หากท่านเป็นทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียนและได้ยื่นข้อร้องเรียนซึ่งกระทำไปในนามของลูกความของท่าน (เช่น ผู้ประกอบการอาเซียนที่มีปัญหาทางการค้า) และได้รับอนุญาตตามกฎหมายในประเทศสมาชิกอาเซียนที่ลูกความของท่านมีถิ่นพำนักอยู่หรือที่ที่ข้อพิพาทไปถึง ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน’ บนแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’



(b) เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน’ หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น





(c) ในฐานะที่เป็นทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน ท่านจะต้องกรอกข้อร้องเรียนในชื่อของท่านและ/หรือชื่อสำนักงานกฎหมายของท่าน เพราะอัตลักษณ์ของลูกความของท่านจะไม่ถูกเปิดเผยตัวตน และในการทำเช่นนั้น ท่านจะต้องทำตามคำแนะนำในเพจข้างต้น อันดับแรก ท่านจะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มเพื่อกรอกและส่งมายังเลขาธิการอาเซียนตามที่กำหนดเอาไว้แล้วอยู่ในแบบฟอร์ม

เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘วงกลมสีส้ม’ ในเพจข้างต้น คอมพิวเตอร์จะดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่อไปนี้

ขั้นที่ 3

ดาวน์โหลดแบบฟอร์มข้อร้องเรียน “แบบนิรนาม” จากเพจ ‘ยื่นข้อร้องเรียนโดยทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียน’

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 the of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. assist@asean.org

LAWYER

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

LAW FIRM

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

PROFESSIONAL LICENCE

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

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

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

กรอกข้อความลงในแบบฟอร์มข้างต้นและอีเมลล์มายังเลขาธิการอาเซียนที่ assist@asean.org ตามที่ได้กำหนดเอาไว้ในแบบฟอร์ม โปรดกรอกข้อความที่กำหนดลงไปในแบบฟอร์ม พร้อมด้วย (1) การจดทะเบียน/ เอกสารใบอนุญาตวิชาชีพทนายความหรือสำนักงานกฎหมาย (หากต้นฉบับไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ให้แนบฉบับแปลแบบไม่เป็นทางการมาด้วย) และ (2) เอกสารจดทะเบียนบริษัท/ ธุรกิจของลูกความ (ผู้ประกอบการอาเซียน) ที่ซึ่งข้อร้องเรียนได้ยื่นแบบนิรนามให้

ขั้นที่ 4

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน “แบบนิรนาม”

กรอกแบบฟอร์มที่ดาวน์โหลด ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์ของกรณีศึกษานี้

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 the of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. **assist@asean.org**

LAWYER

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

LAW FIRM

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

PROFESSIONAL LICENCE

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

Professional Licence is attached as Annex 0.

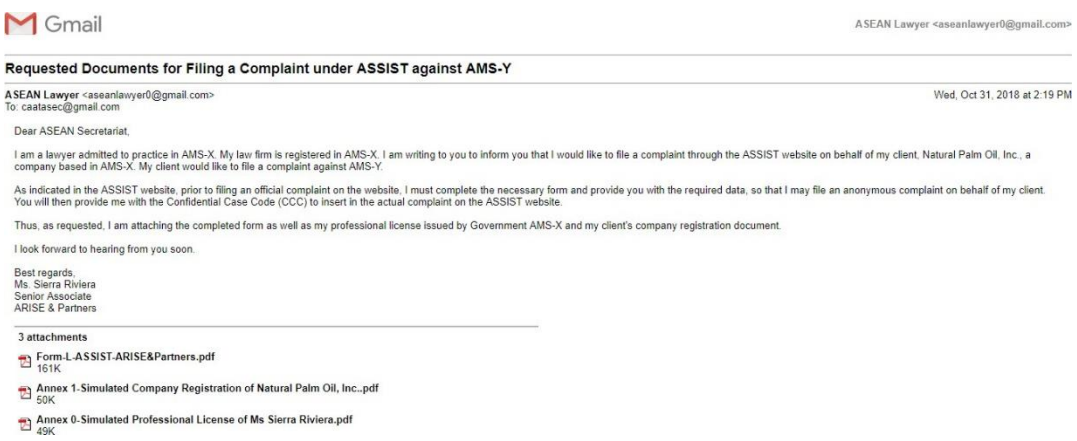
DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

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

ขั้นที่ 5

ส่งแบบฟอร์มที่สมบูรณ์ไปยังผู้ประสานงานกลาง/เลขาธิการอาเซียนในระบบ ASSIST ทางอีเมลล์

ตามที่กำหนดเอาไว้ในแบบฟอร์ม โปรดส่งแบบฟอร์มที่สมบูรณ์ไปยังผู้ประสานงานกลาง/เลขาธิการอาเซียนในระบบ ASSIST ทางอีเมลล์ที่ assist@asean.org พร้อมด้วยเอกสารที่กำหนดเอาไว้ในขั้นที่ 3 ข้างต้น ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างอีเมลล์ที่ส่งจากทนายความอาเซียนไปยังเลขาธิการอาเซียนเพื่อการสาธิต



Gmail — ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

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

ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com> Wed, Oct 31, 2018 at 2:19 PM
To: caatasec@gmail.com

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

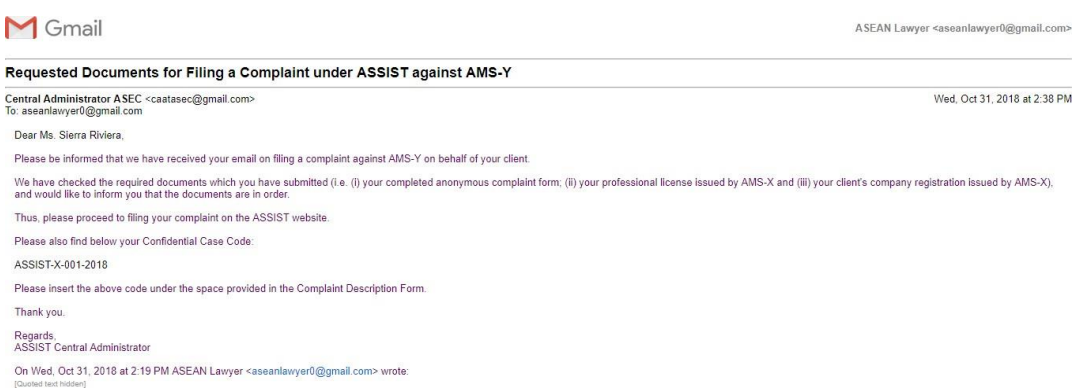
3 attachments
- Form-L-ASSIST-ARISE&Partners.pdf 161K
- Annex 1-Simulated Company Registration of Natural Palm Oil, Inc..pdf 50K
- Annex 0-Simulated Professional License of Ms Sierra Riviera.pdf 49K

ขั้นที่ 6

ได้รับอีเมลล์การตอบกลับจากผู้ประสานงานกลาง/เลขาธิการอาเซียน

(a) เลขาธิการอาเซียน/ผู้ประสานงานกลางจะตอบกลับอีเมลล์ท่านเพื่อแจ้งว่าเอกสารที่ส่งมานั้นครบตามที่กำหนดหรือไม่ ตัวอย่างข้างล่างนี้ ได้แสดงว่าทนายความอาเซียนได้นำส่งเอกสารที่จำเป็นทั้งหมดแล้ว

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



Gmail — ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

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

Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com> Wed, Oct 31, 2018 at 2:38 PM
To: aseanlawyer0@gmail.com

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]

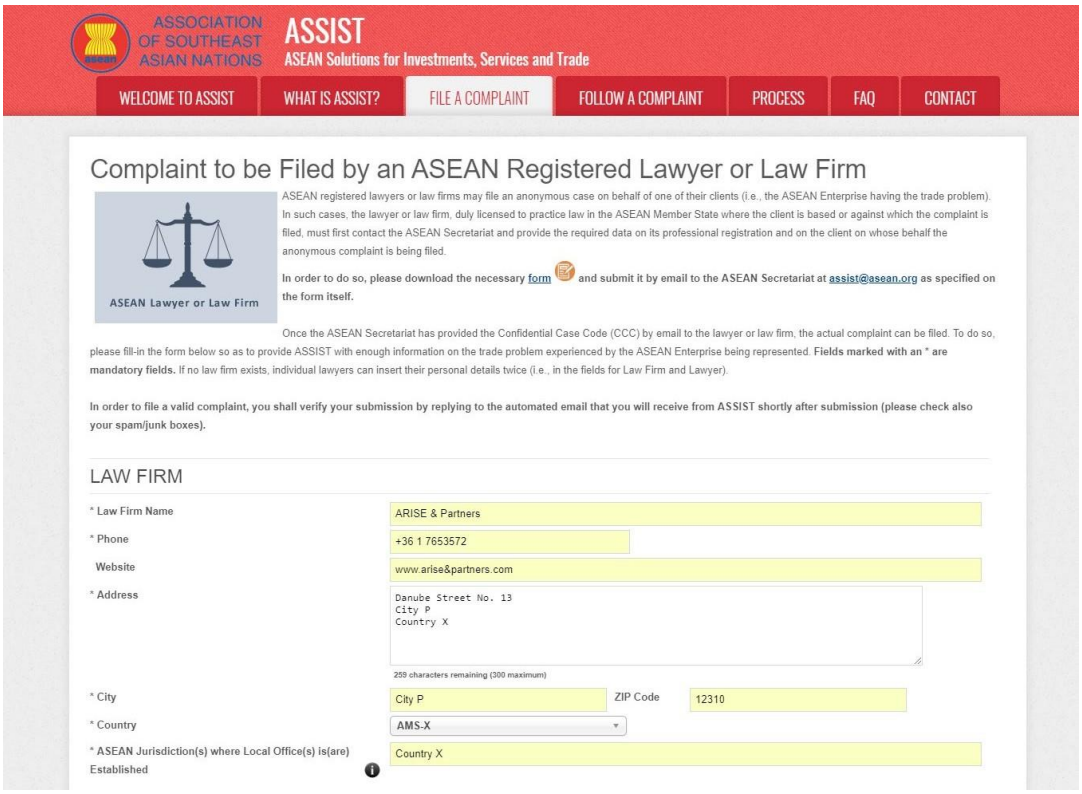
(b) เมื่อเลขาธิการอาเซียนได้ออกรหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับ (Confidential Case Code: CCC) และแจ้งแก่ท่านว่าท่านสามารถกรอกรายละเอียดข้อร้องเรียนได้แล้ว ให้ไปที่เว็บเพจระบบ ASSIST อีกครั้งเพื่อเลือกแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' (ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายอาเซียน) ช่องว่างในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนในขั้นตอนที่ 2 (b) จะปรากฏอีกครั้งในกรณีนี้ รหัสเรื่องร้องเรียนที่เป็นความลับของท่านคือ **ASSISt-X-001-2018**

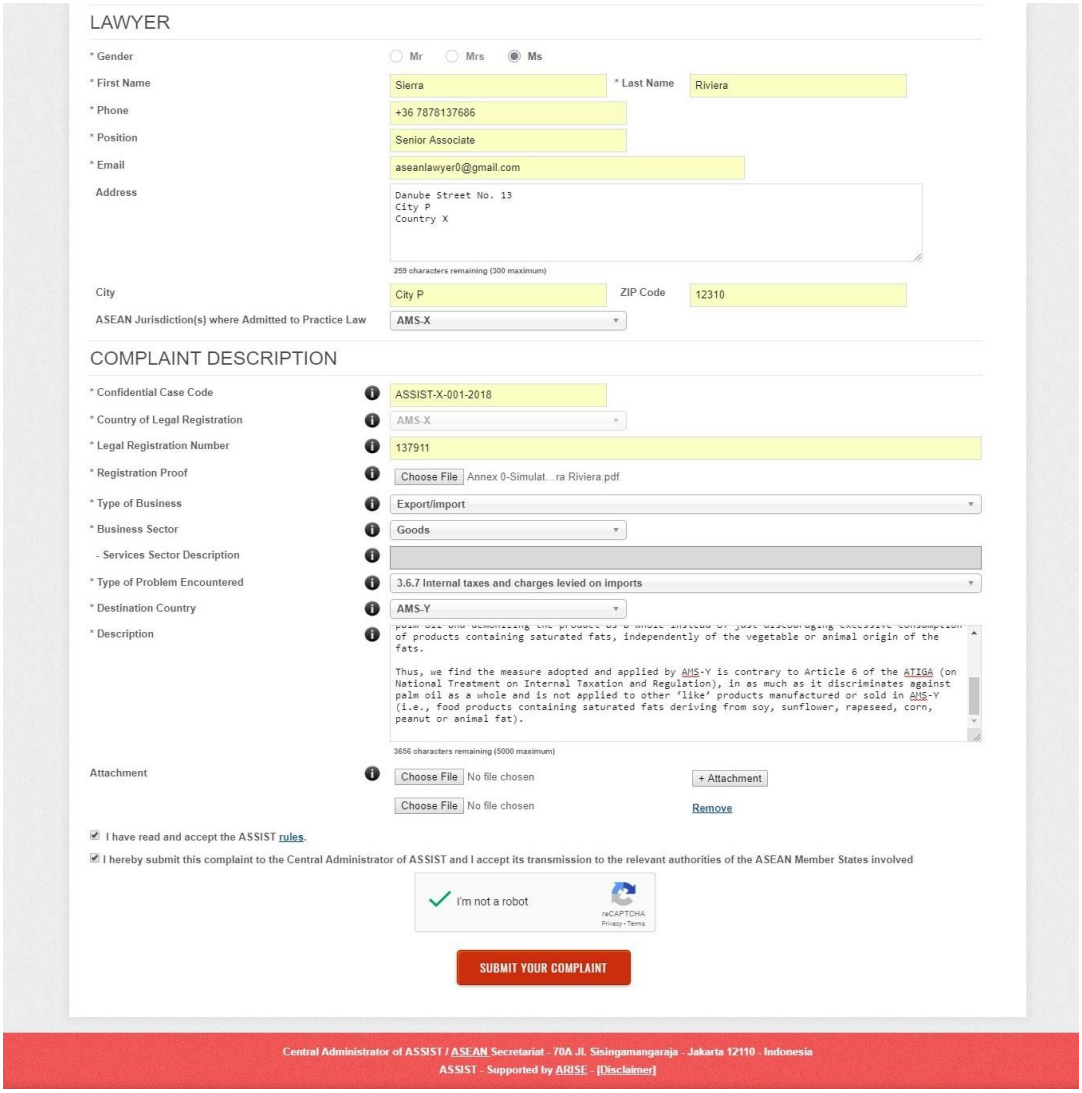
ขั้นที่ 7 กรอกแบบฟอร์ม 'ทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียนในอาเซียนยื่นข้อร้องเรียน'

โปรดกรอกรายละเอียดลงในช่องว่างแบบฟอร์มในขั้นตอนที่ 2 (b) เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ลูกความของท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย * นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม ⓘ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง หากท่านไม่มีสำนักงานกฎหมาย ทนายความสามารถที่จะกรอกข้อมูลส่วนบุคคลซ้ำอีกรอบก็ได้ (เช่น ในช่องของทนายความและสำนักงานกฎหมาย)

ในส่วนของ 'รายละเอียด' จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องว่ารายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่าจะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น





ตามที่ตัวอย่างได้ให้รายละเอียดข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและกระชับ ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียน:

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

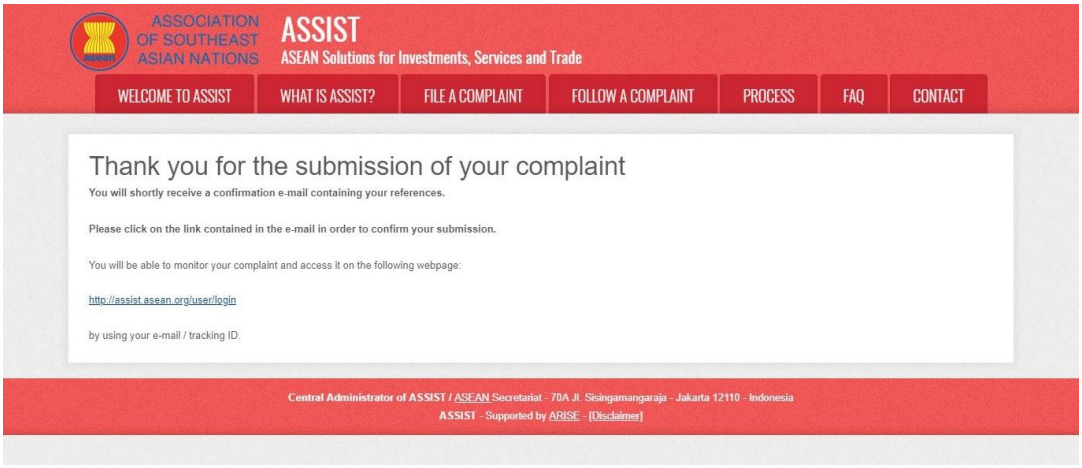
เราเห็นว่ามาตรการของรัฐ Y นั้นมุ่งเป้าไปที่น้ำมันปาล์มโดยชัดแจ้ง และไม่ใช่แค่ส่วนประกอบไขมันอิ่มตัวที่มีน้ำมันปาล์มและผลิตภัณฑ์ทางอาหารที่มีน้ำมันปาล์มเป็นส่วนประกอบ ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นการเลือกปฏิบัติกับน้ำมันปาล์มและเป็นการแบ่งแยกสินค้าโดยรวมแทนที่จะรณรงค์ให้ลด/ละ/เลิกการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีไขมันอิ่มตัวสูง หรือไขมันที่ได้จากพืชหรือสัตว์

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

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ 'ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน' ขั้นที่ 8 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่ 8

การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST



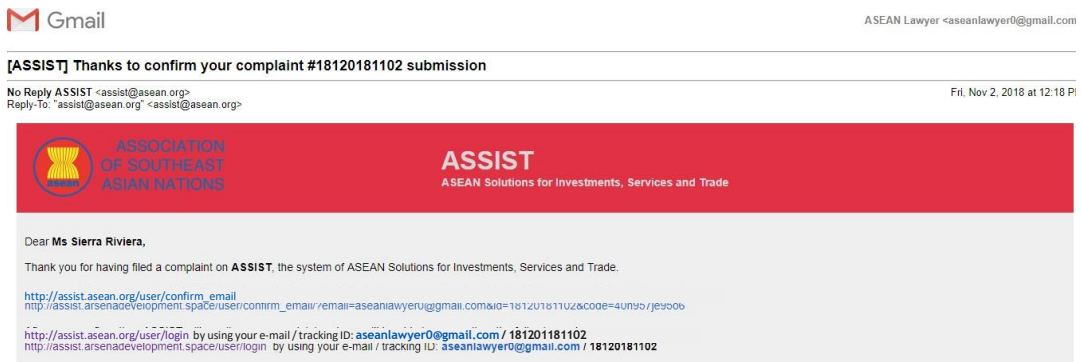
การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าท่านควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลล์ของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST

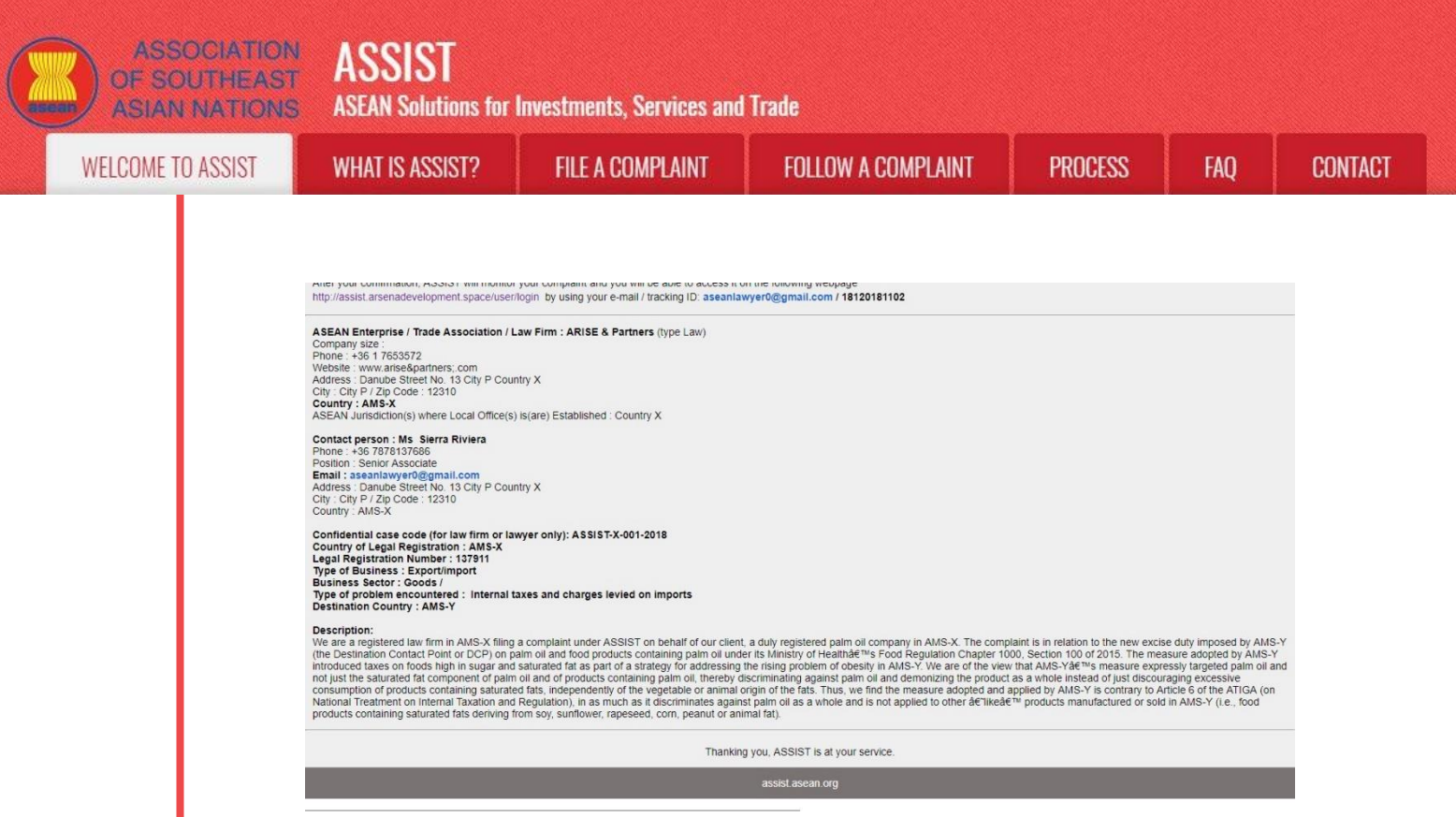
ขั้นที่ 9

ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลล์ของท่าน

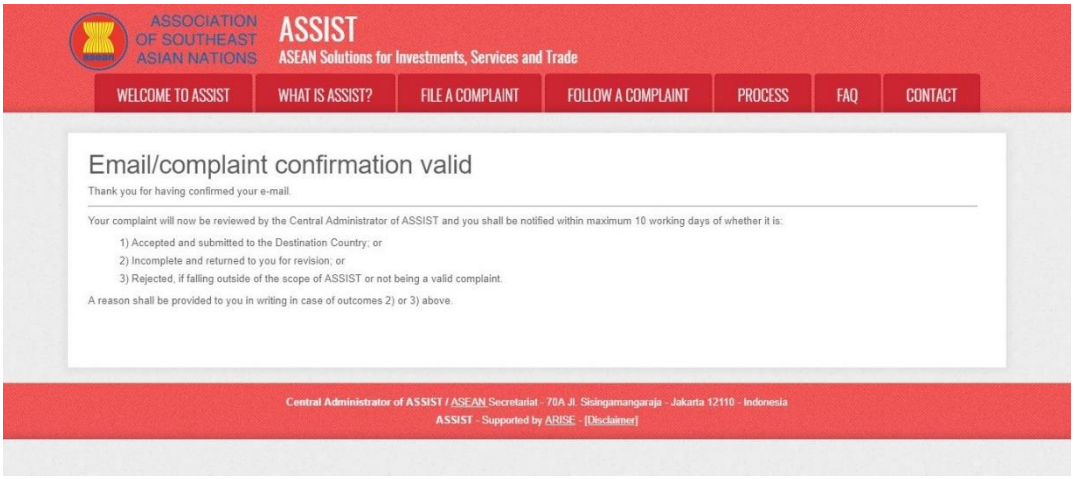
(a) ไปที่อีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST เพื่อขอให้ท่านยืนยันข้อร้องเรียนของท่านโดยคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดหรือโดยกดคัดและวางลิงค์ไปที่เว็บเบราว์เซอร์ อีกทั้งระบบ ASSIST ยังสามารถยืนยันได้ด้วยว่าอีเมลล์ที่ท่านให้มานั้นถูกต้อง หมายเลขข้อร้องเรียนของท่านจะปรากฏอยู่ในอีเมลล์นี้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

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลล์ที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST





(b) คลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลล์และหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

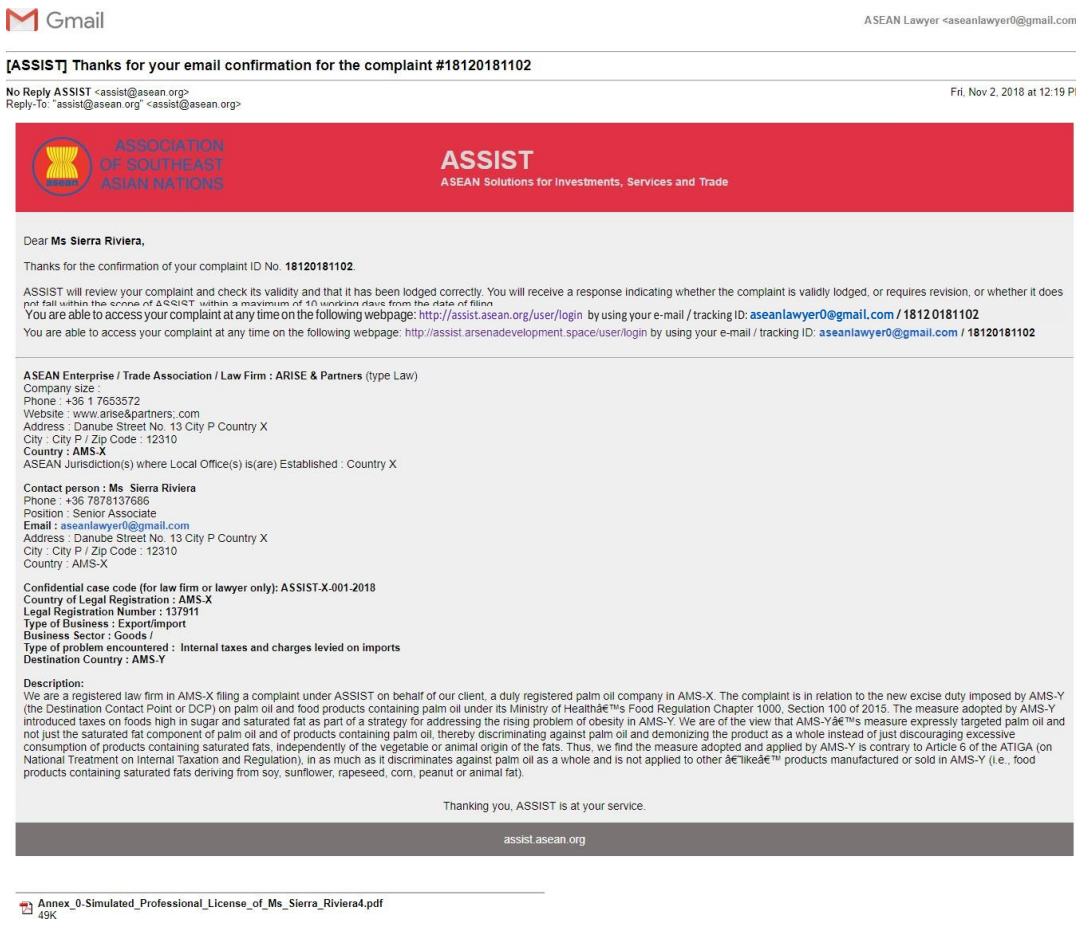
4) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
5) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
6) ข้อร้องเรียนไม่รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่ 10

ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ว่าอีเมลล์และข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลล์นี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านและผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปหาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พอจารณาภายใน 10 ทำการ



Gmail — ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

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

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Fri, Nov 2, 2018 at 12:19 PM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS — 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 / 18120181102**

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: **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
Address : Danube Street No. 13 City P Country X
City : City P / Zip Code : 12310
Country : AMS-X
ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established : Country X

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

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

Description:
We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Healthâ€™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-Yâ€™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 â€˜likeâ€™ 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

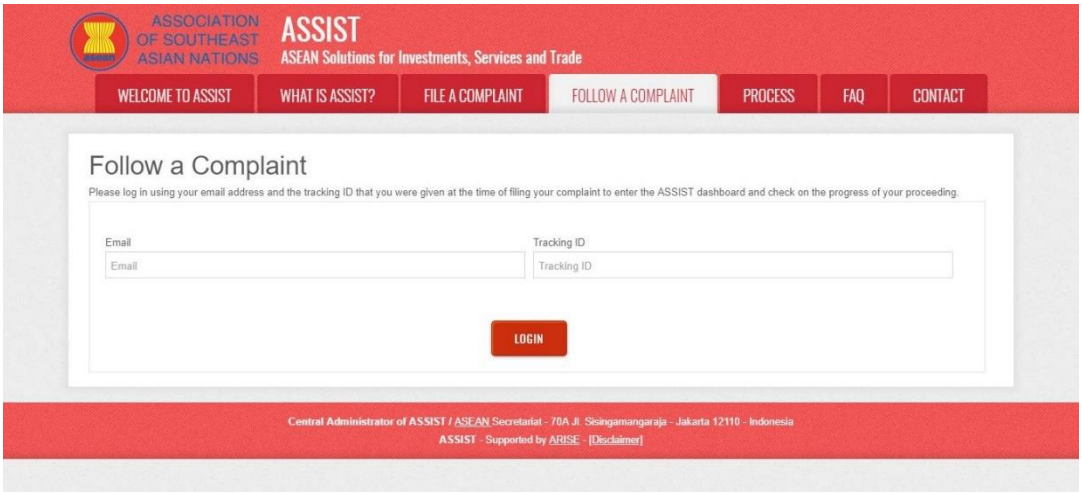
Annex_0-Simulated_Professional_License_of_Ms_Sierra_Riviera4.pdf
49K

ตามที่ได้ระบุไว้ในอีเมลล์ข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

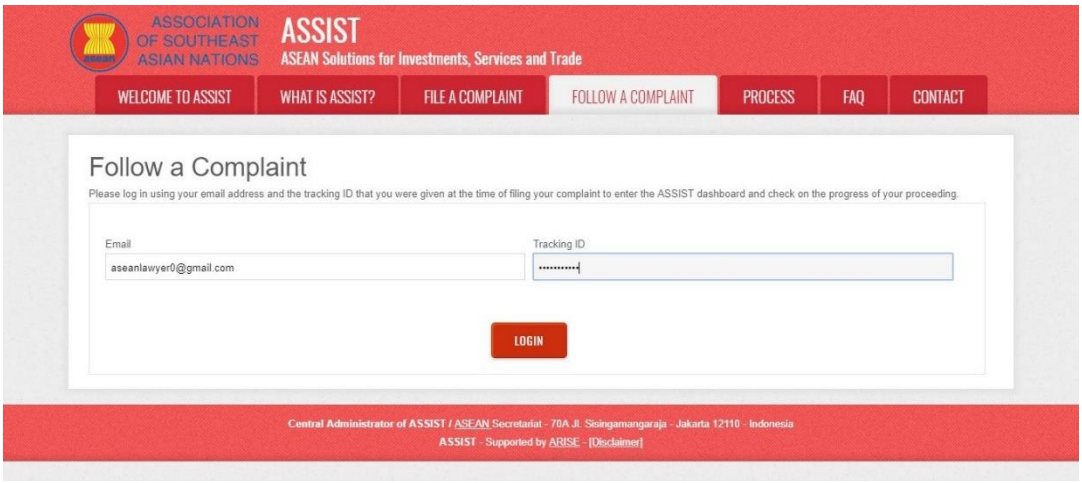
ขั้นที่ 11

การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(a) ไปที่ลิงค์นี้: http://assist.asean.org/user/login หรือไปที่แท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพจข้างนี้ก็จะปรากฏขึ้น

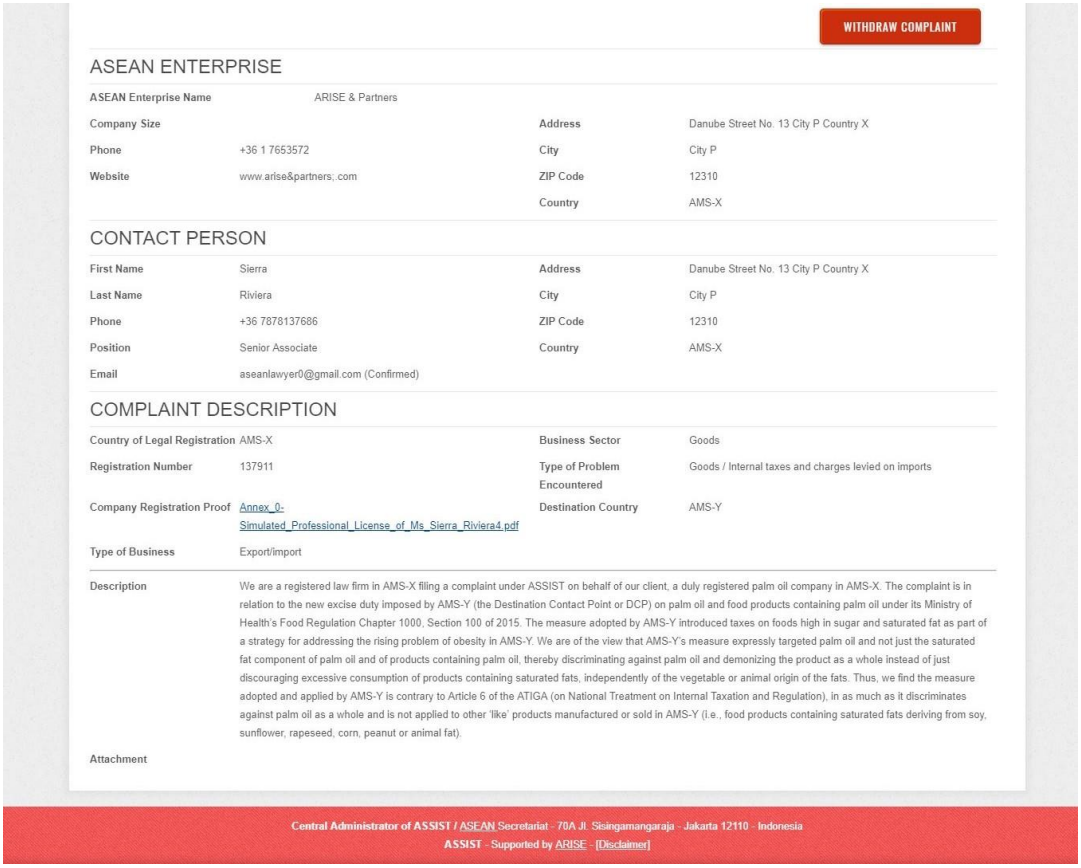


(b) กรอกอีเมลล์ของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้ อีเมลล์และรหัสติดตามของท่านคือ aseanlawyer0@gmail.com และ **18120181102**



เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:



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	Annex_0-Simulated_Professional_License_of_Ms_Sierra_Riviera4.pdf	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Export/Import		

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

Attachment

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

ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะได้ระบุเอาไว้ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำภายหลังที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน แบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

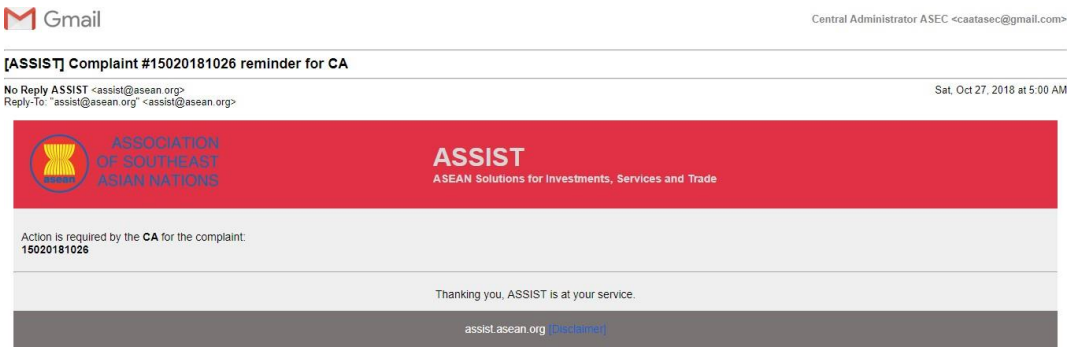
ขั้นที่ 12

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน (รับไว้พิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)

เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบูรณ์/ ไม่รับไว้พิจารณา ก็จะได้มีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

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

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง:



Gmail — Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #15020181026 reminder for CA

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

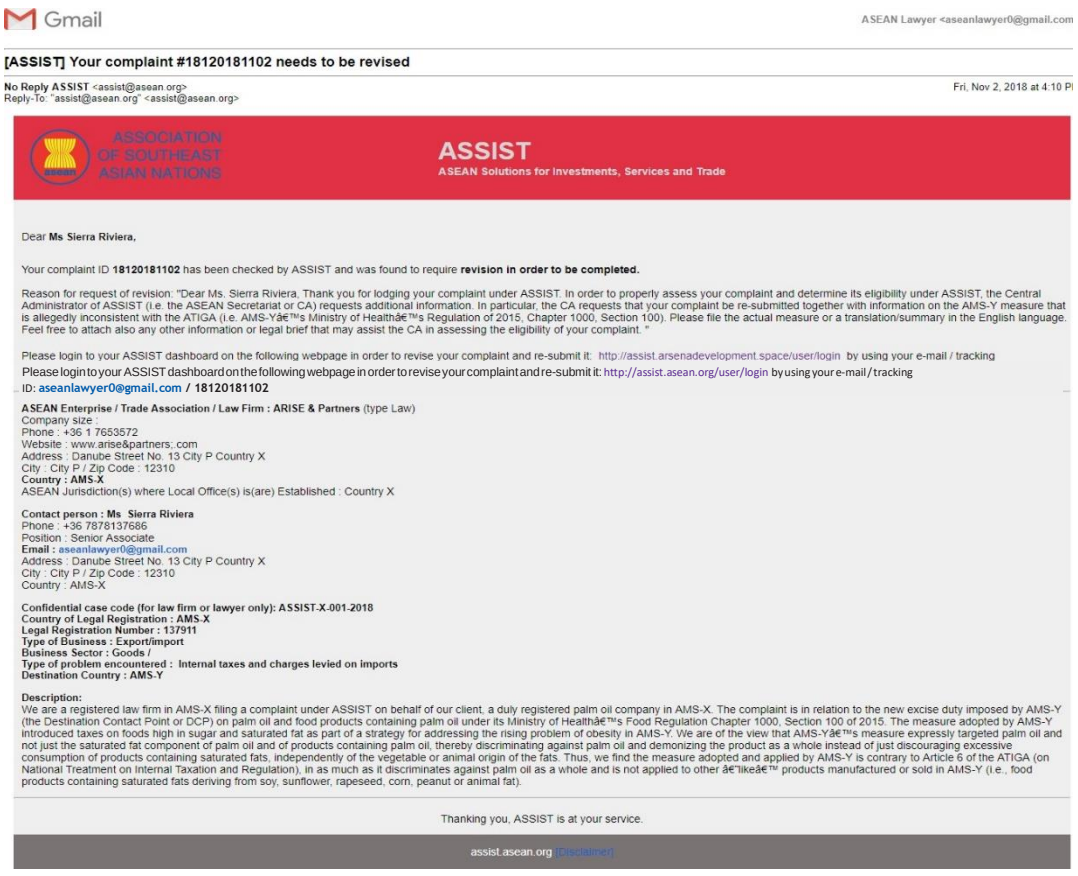
ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS — ASSIST — ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the **CA** for the complaint:
15020181026

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [Disclaimer]

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



Gmail — ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #18120181102 needs to be revised

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Fri, Nov 2, 2018 at 4:10 PM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS — 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-Yâ€™s Ministry of Healthâ€™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.arsenadevelopment.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 / 18120181102**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)
Company size :
Phone : +36 1 7653572
Website : 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
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 Healthâ€™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-Yâ€™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 â€˜likeâ€™ 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.

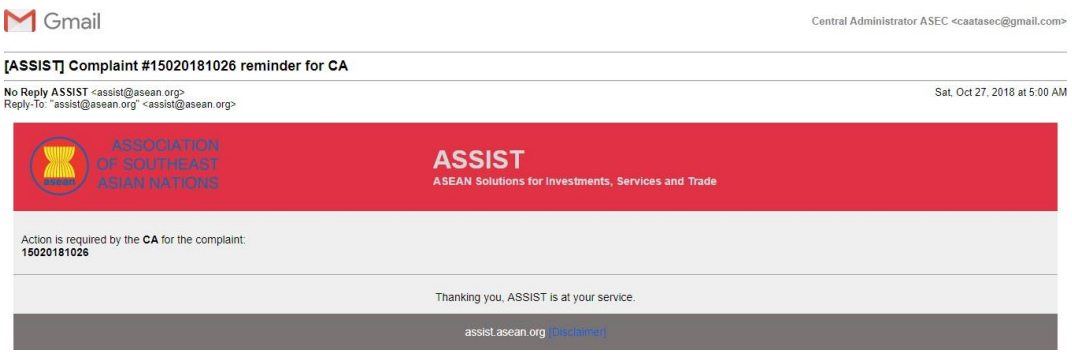
assist.asean.org [Disclaimer]

ในกรณีนี้ ผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบแบบฟอร์มและพบว่า**ไม่สมบูรณ์** ผู้ประสานงานกลางจึงได้เรียกข้อมูลเพิ่มเติมจากท่านเพราะท่านได้นำส่งเพียงเอกสารใบอนุญาตทางวิชาชีพเท่านั้น จากนั้นผู้ประสานงานกลางจึงได้ส่งอีเมลล์เพื่อเรียกให้ท่านส่งข้อร้องเรียนกลับมาใหม่โดยยื่นกฎระเบียบและมาตรการของรัฐ Y ที่เป็นประเด็นพร้อมด้วยเอกสารสรุปเชิงกฎหมายที่แจกแจงข้อกล่าวหาและข้อโต้แย้งของท่านที่ท่านต้องการให้พิจารณาเพื่อให้ยอมรับข้อร้องเรียนและเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

ตามที่ระบุไว้ข้างต้น เพื่อที่จะปรับแก้และส่งข้อร้องเรียนของท่านใหม่อีกครั้ง ท่านจะต้องเข้าสู่ระบบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ของท่าน

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

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:

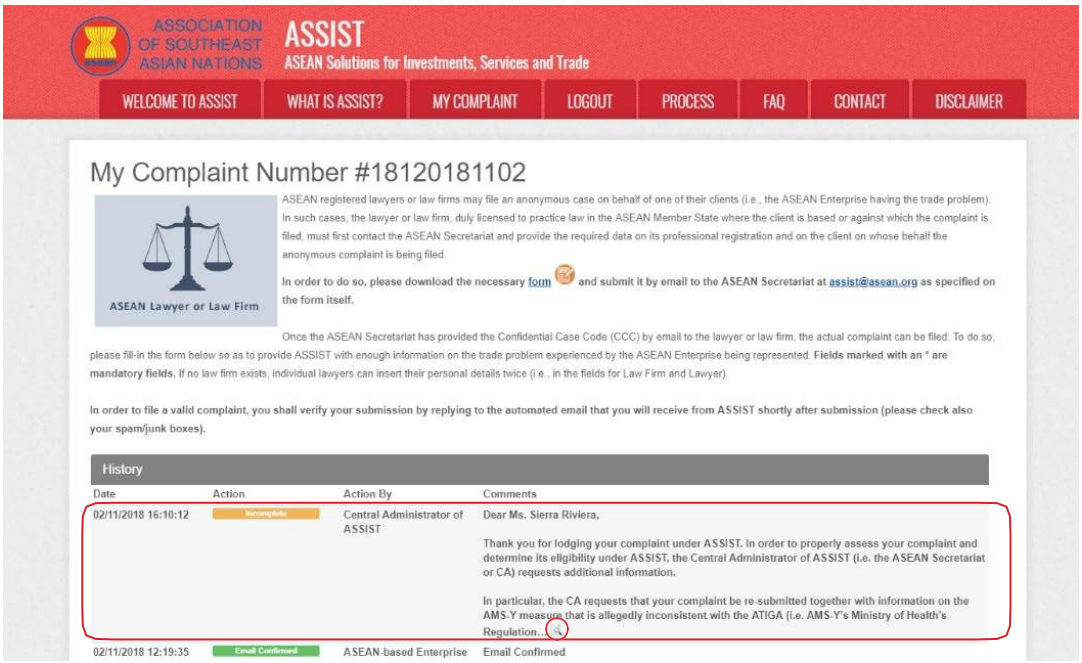


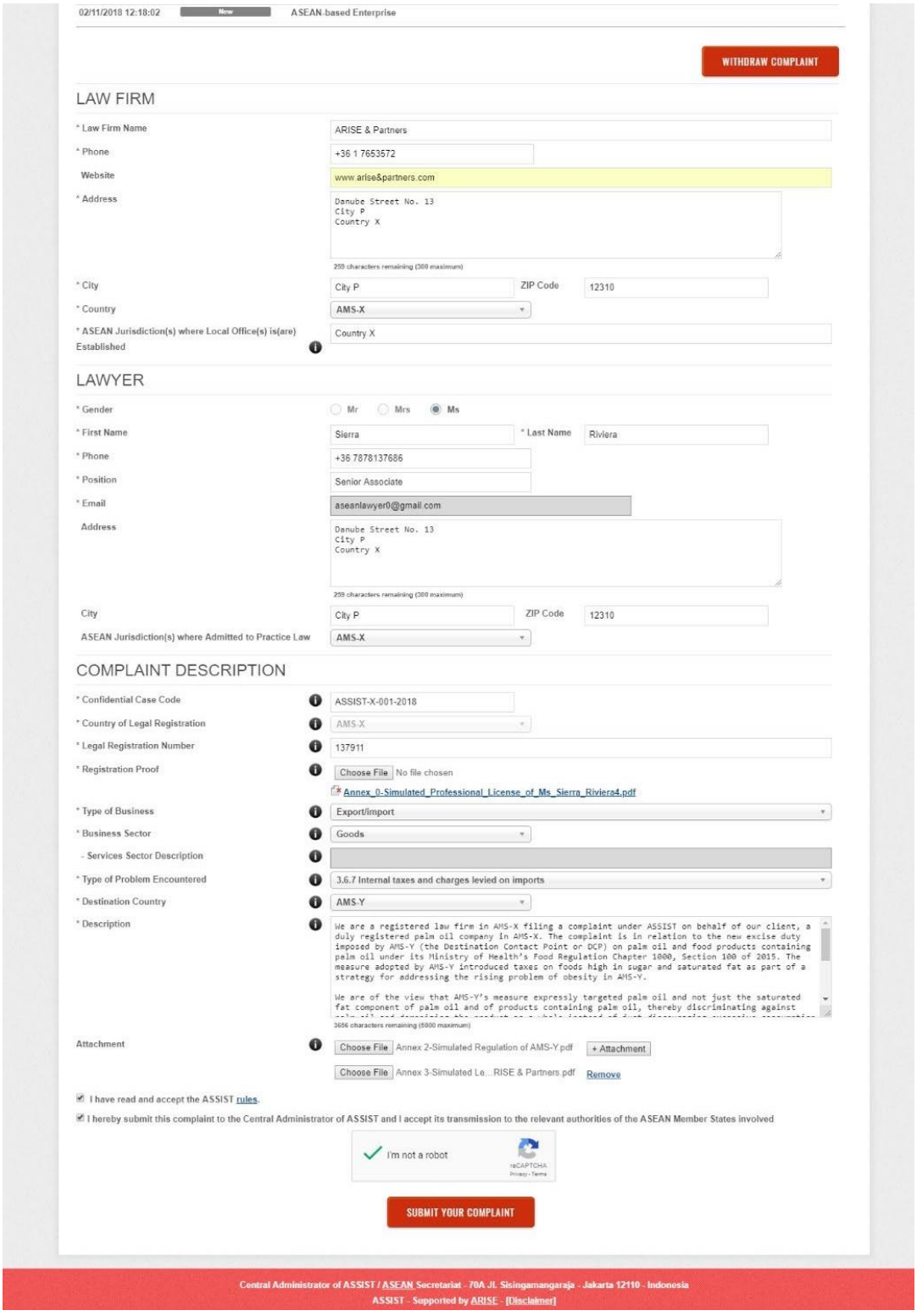
ขั้นที่ 13

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลางและเพื่อปรับแก้ข้อร้องเรียน “ที่ไม่สมบูรณ์” ของท่าน

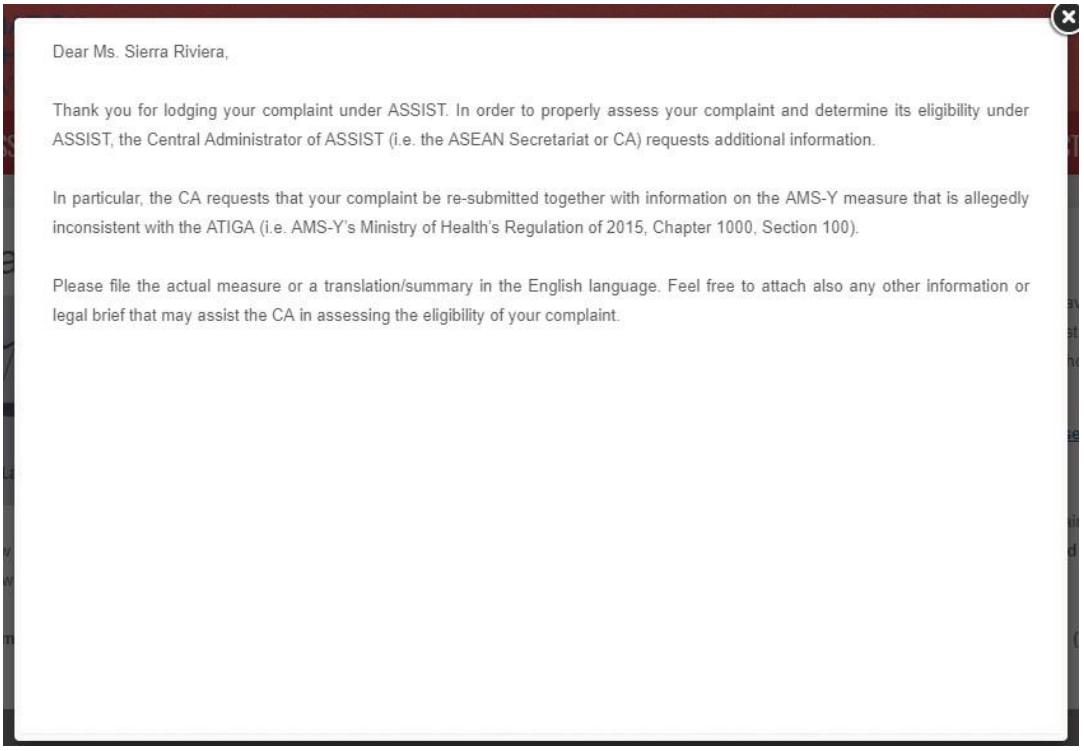
(a) หากท่านประสงค์ที่จะตรวจสอบมติแบบเต็มจากผู้ประสานงานกลาง ท่านจะต้องเข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 11 (a) และ (b) ข้างต้น

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน ‘ประวัติ’ ซึ่งระบุว่าผู้ประสานงานการมีมติว่าข้อร้องเรียนของท่าน “**ไม่สมบูรณ์**”





(b) คลิกไปที่สัญลักษณ์แว่นขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:



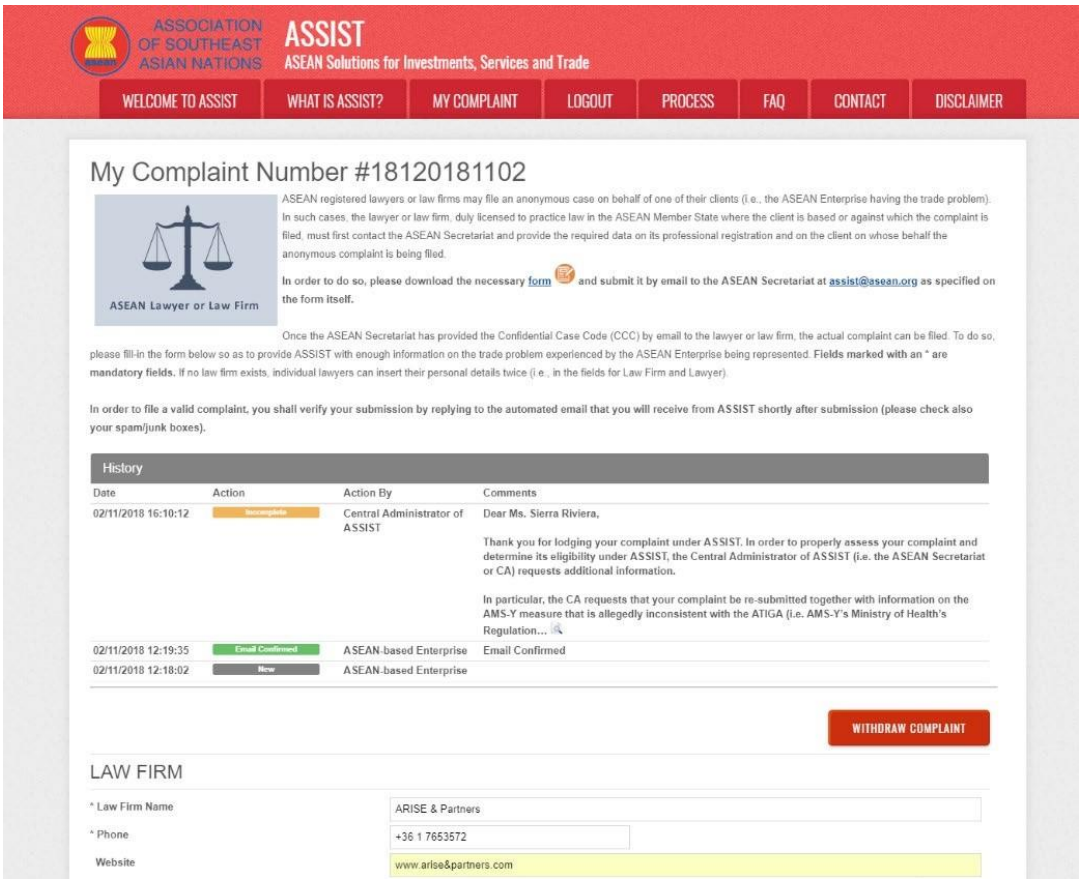
Dear Ms. Sierra Riviera,

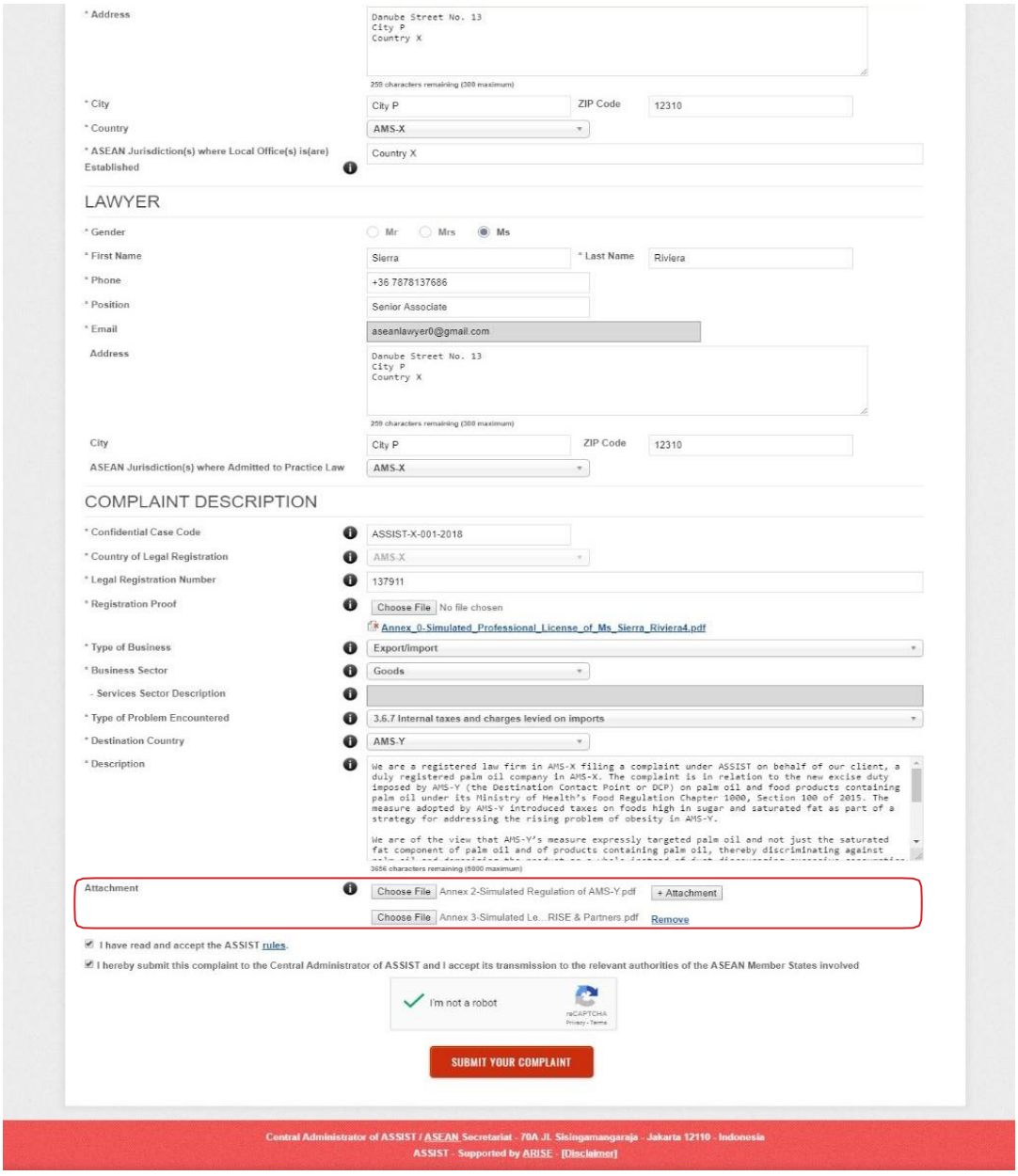
Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information.

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).

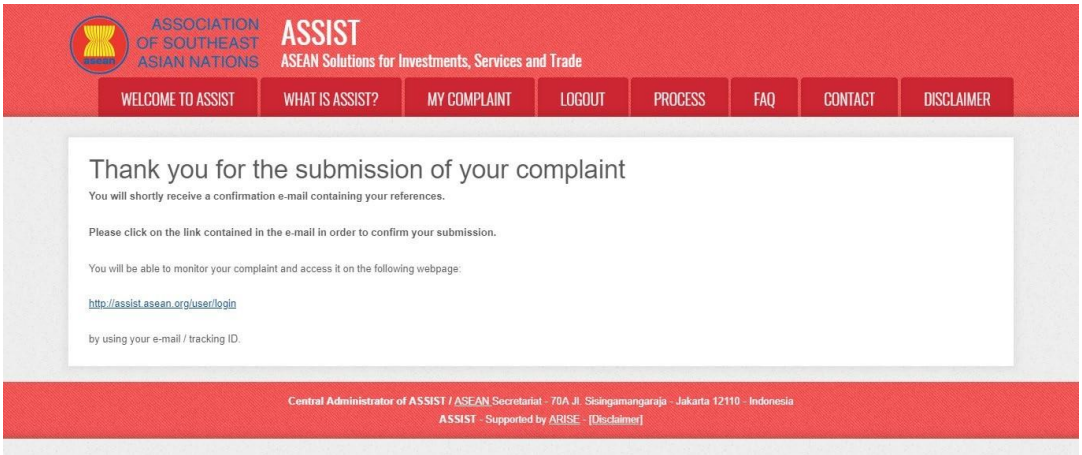
Please file the actual measure or a translation/summary in the English language. Feel free to attach also any other information or legal brief that may assist the CA in assessing the eligibility of your complaint.

(c) ยื่นเอกสารเพิ่มเติมตามที่ผู้ประสานงานกลางเรียกให้นำส่งและส่งข้อร้องเรียนของท่านใหม่อีกครั้งผ่านหน้าจอแสดงผลของท่าน เช่น ระเบียบหรือมาตรการของรัฐ Y ที่เป็นประเด็นและเอกสารสรุปเชิงกฎหมาย





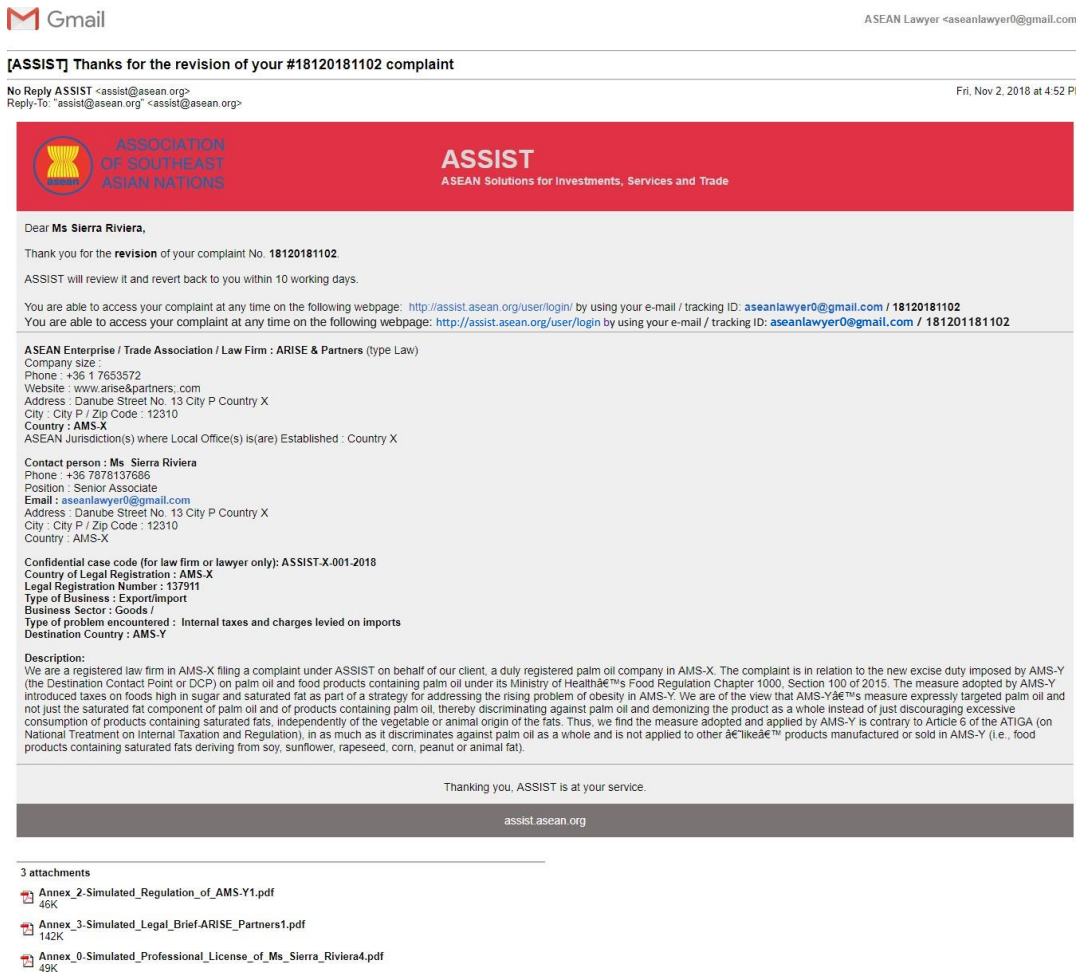
(d) ได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับการส่งข้อร้องเรียนที่ได้มีการปรับแก้



ขั้นที่ 14

ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ได้มีการปรับแก้ของท่าน

ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะเห็นว่ามีข้อความใหม่จากระบบ ASSIST โดยอีเมลล์จะระบุว่าระบบ ASSIST ได้รับข้อร้องเรียนที่ได้มีการปรับแก้ของท่านแล้ว และจะตรวจสอบและจะได้ตอบกลับว่าข้อร้องเรียนจะรับพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณาภายใน 10 วันทำการ



Gmail — 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

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS — 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 / 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 / 181201181102**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : ARISE & Partners (type Law)
Company size :
Phone : +36 1 7653572
Website : 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
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 Healthâ€™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-Yâ€™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 â€˜likeâ€™ 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

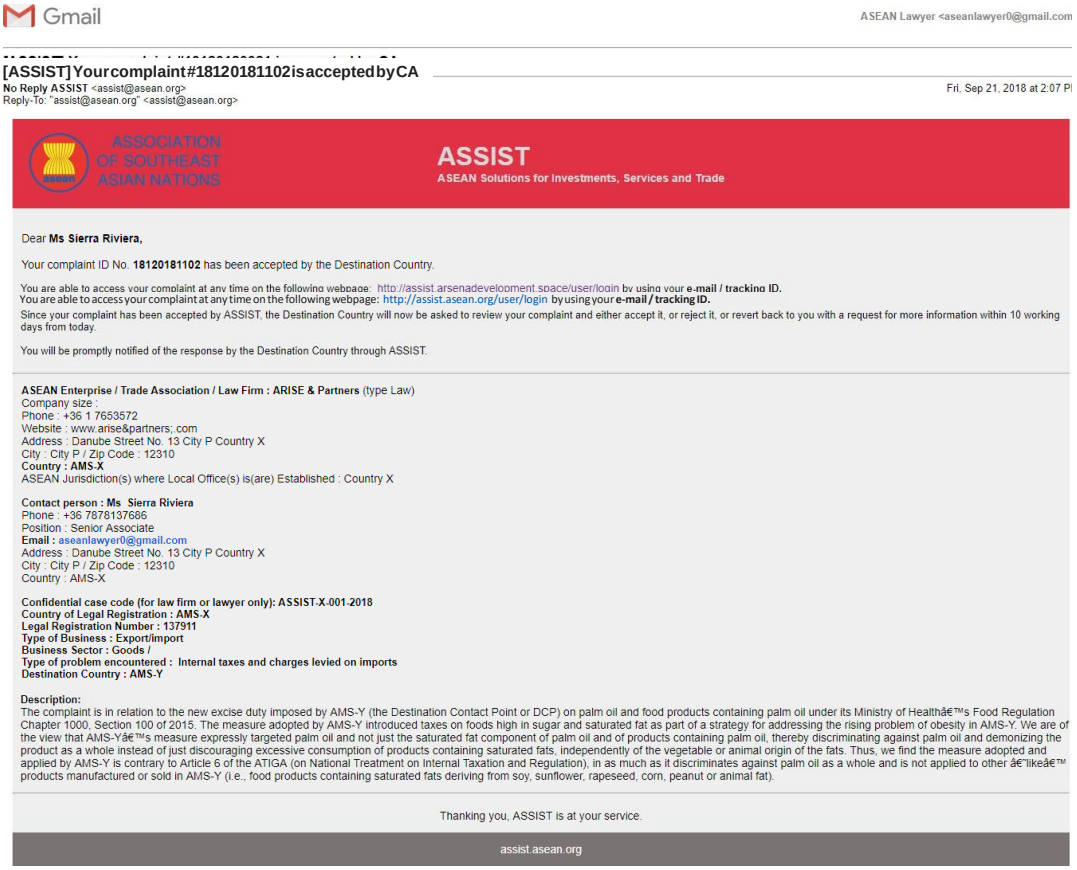
หากผู้ประสานงานกลางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด ผู้ประสานงานกลางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 12 ข้างต้น

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST

ขั้นที่ 15

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ได้ปรับแก้ของท่านและส่งอีเมลล์ตอบกลับ

เมื่อผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ได้ปรับแก้ของท่านเสร็จสิ้นแล้ว ให้ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับอีเมลล์ข้างล่างนี้จากระบบ ASSIST



Gmail ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com

[ASSIST]Yourcomplaint#18120181102isacceptedbyCA

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Fri, Sep 21, 2018 at 2:07 PM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

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.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
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 Healthâ€™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-Yâ€™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 â€˜likeâ€™ 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

อีเมลล์ข้างต้นแสดงว่าข้อร้องเรียนที่ได้มีการปรับแก้ของท่าน**ได้รับการพิจารณา**โดยผู้ประสานงานกลาง อีเมลล์ยังได้แจ้งท่านด้วยว่าข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ Y (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ที่ซึ่งท่านประสบกับปัญหาทางการค้าและที่ที่ข้อร้องเรียนของท่านพิพาทไปถึงเพื่อหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y จะใช้เวลา 10 วันทำการเพื่อทำการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่าน แล้วจึงมีมติว่าจะรับหรือไม่รับไว้พิจารณา หรือส่งกลับมายังท่านพร้อมเรียกให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง

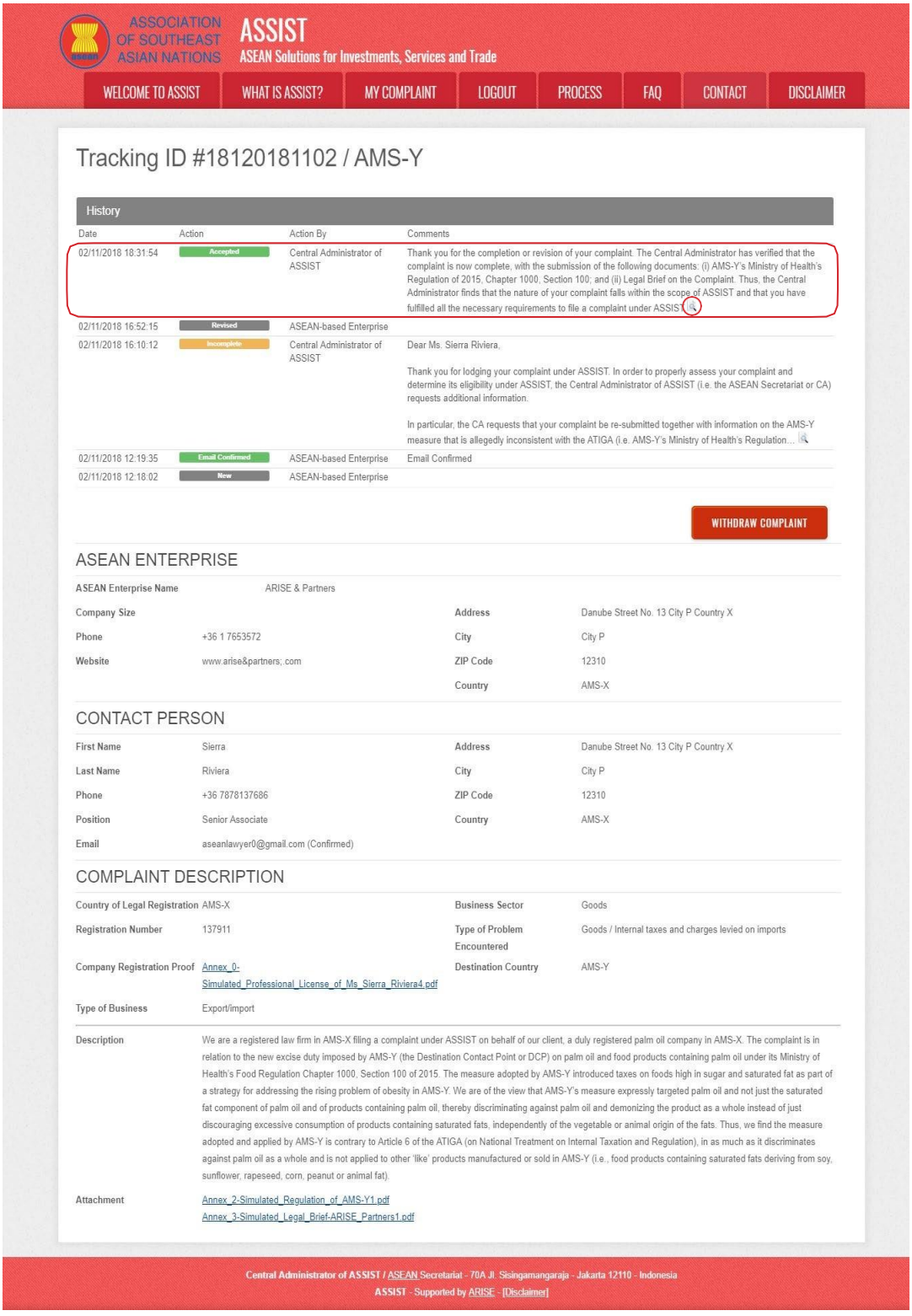
หน่วยงานประสานในประเทศต้นทางซึ่งเป็นหน่วยงาน (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ของรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน) ก็จะได้รับแจ้งเมื่อข้อร้องเรียนของท่านถูกยื่นเข้ามาในระบบ

ขั้นที่ 16

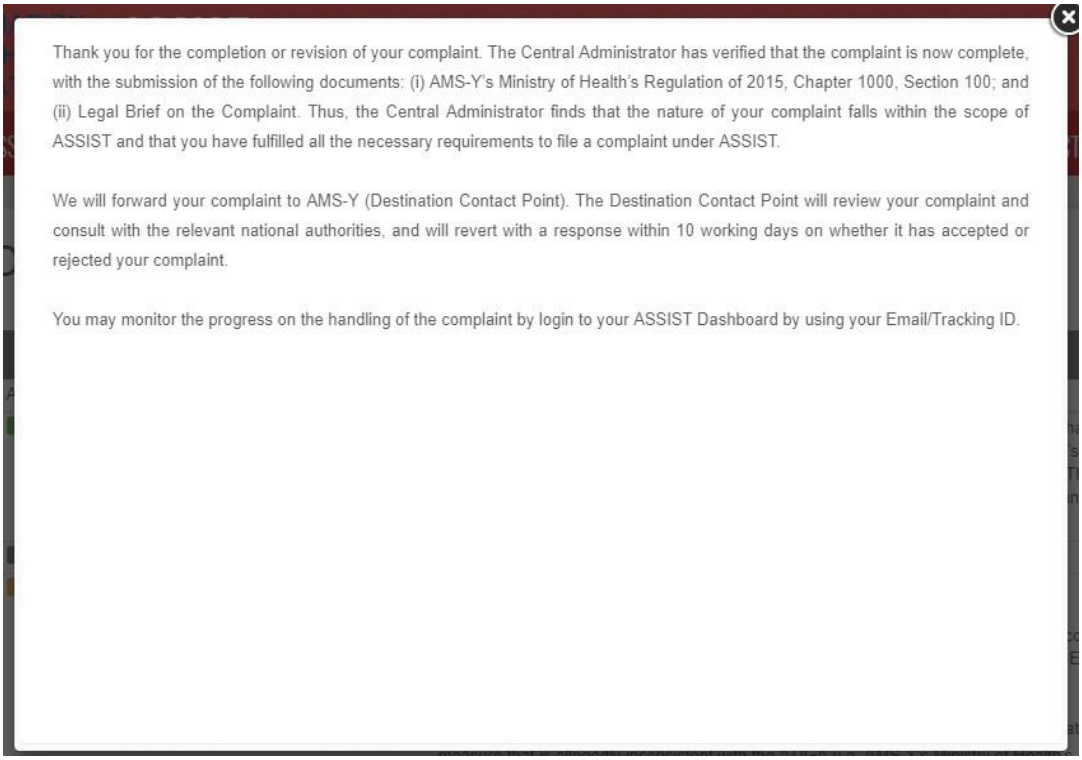
เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

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

หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน ‘ประวัติ’ ซึ่งระบุว่าผู้ประสานงานการมีมติ “**รับพิจารณา**” ข้อร้องเรียนของท่าน



คลิกไปที่สัญลักษณ์แว่นขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:



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

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST

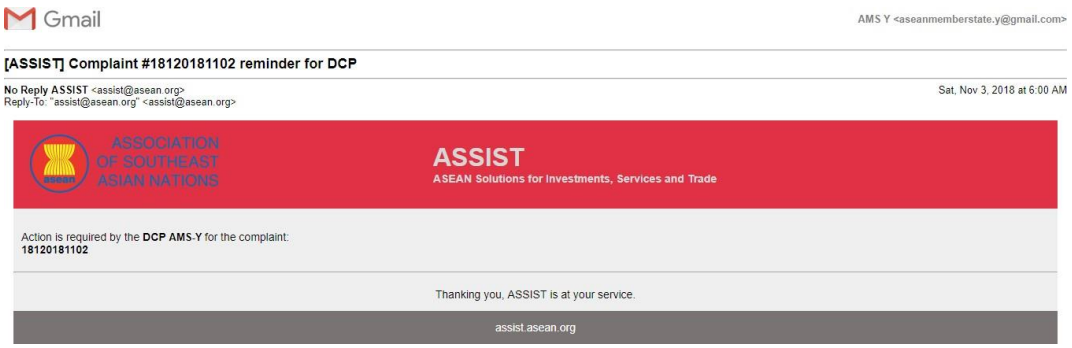
ขั้นที่ 17

ได้รับอีเมลล์แจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของรัฐ Y ในข้อร้องเรียนของท่านว่าจะรับพิจารณาหรือและไม่รับพิจารณาโดยผู้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y

ภายใน 10 ทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานตอบกลับไปว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณา อีเมลล์ข้างล่างนี้จะแจ้งว่าข้อร้องเรียนของท่านว่าจะรับพิจารณาหรือและไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา ตามที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับ หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:



Gmail — AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #18120181102 reminder for DCP

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Sat, Nov 3, 2018 at 6:00 AM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

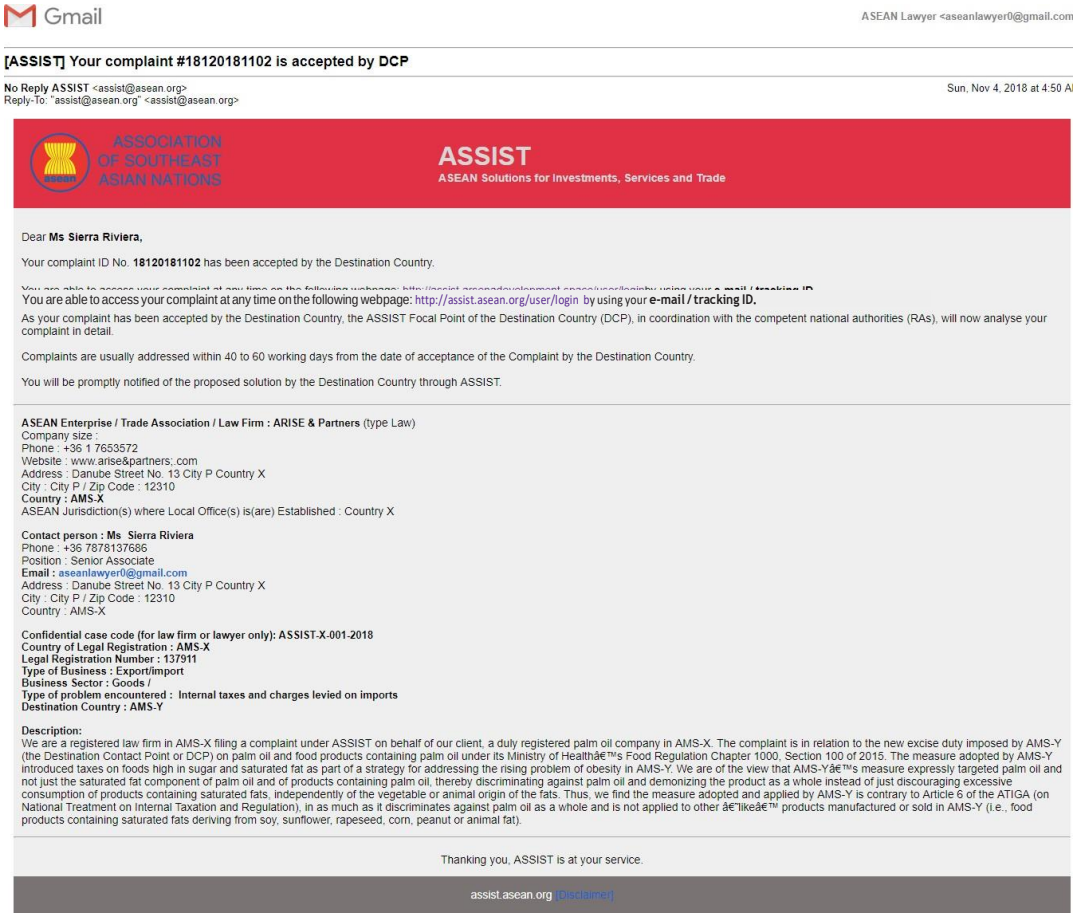
ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS — ASSIST — ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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



Gmail — ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #18120181102 is accepted by DCP

No Reply ASSIST <assist@asean.org> Sun, Nov 4, 2018 at 4:50 AM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

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

Dear **Ms Sierra Riviera,**

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

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

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
Address : Danube Street No. 13 City P Country X
City : City P / Zip Code : 12310
Country : AMS-X
ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established : Country X

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

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

Description:
We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Healthâ€™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-Yâ€™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 â€˜likeâ€™ products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).

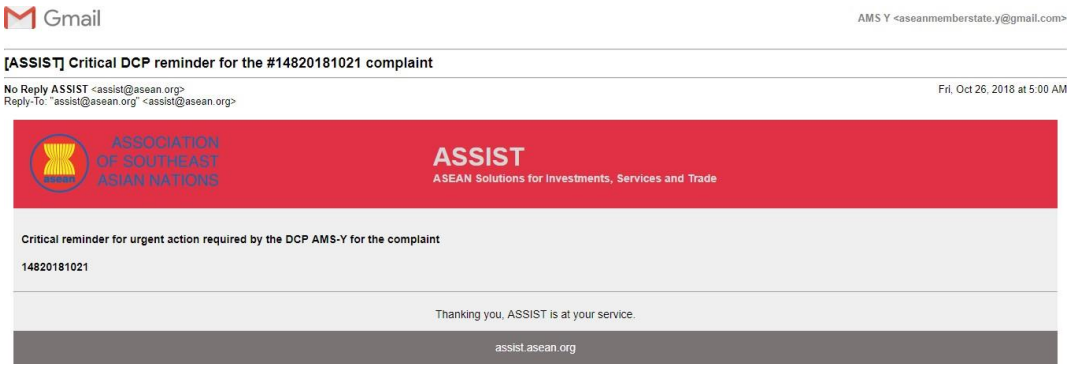
Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [Disclaimer]

ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียน**ได้รับการพิจารณา**โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ดังปรากฏข้างต้น

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

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:



Gmail — 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

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

เมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียน ก็จะดำเนินการส่งต่อไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อขอความเห็น และเมื่อหน่วยงานรับผิดชอบเสร็จสิ้นกระบวนการในส่วนของตนแล้ว หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางควรตรวจสอบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหานั้นแล้วจึงส่งมาให้ผู้ประสานงานกลางภายในกรอบระยะเวลา 40 วันทำการ และเพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาดังกล่าว หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องกำหนดกรอบเวลาให้หน่วยงานรับผิดชอบแสวงหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหน้าที่ที่จะแจ้งผู้ประสานงานให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกี่ยวกับกรอบระยะเวลาระหว่างตนเองและหน่วยงานในประเทศ

ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายกรอบระยะเวลาเพิ่มขึ้นสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางร้องขอ ระบบจะแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา (โดยปกติจะประมาณ 10 วันทำการก่อนสิ้นระยะเวลาที่กำหนด) หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเลยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประสานงานกลาง ระบบออนไลน์จะแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางให้ติดตามกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 40 + 20 วันทำการนับจากวันที่ท่านได้รับแจ้งว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียนของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST ระบุข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

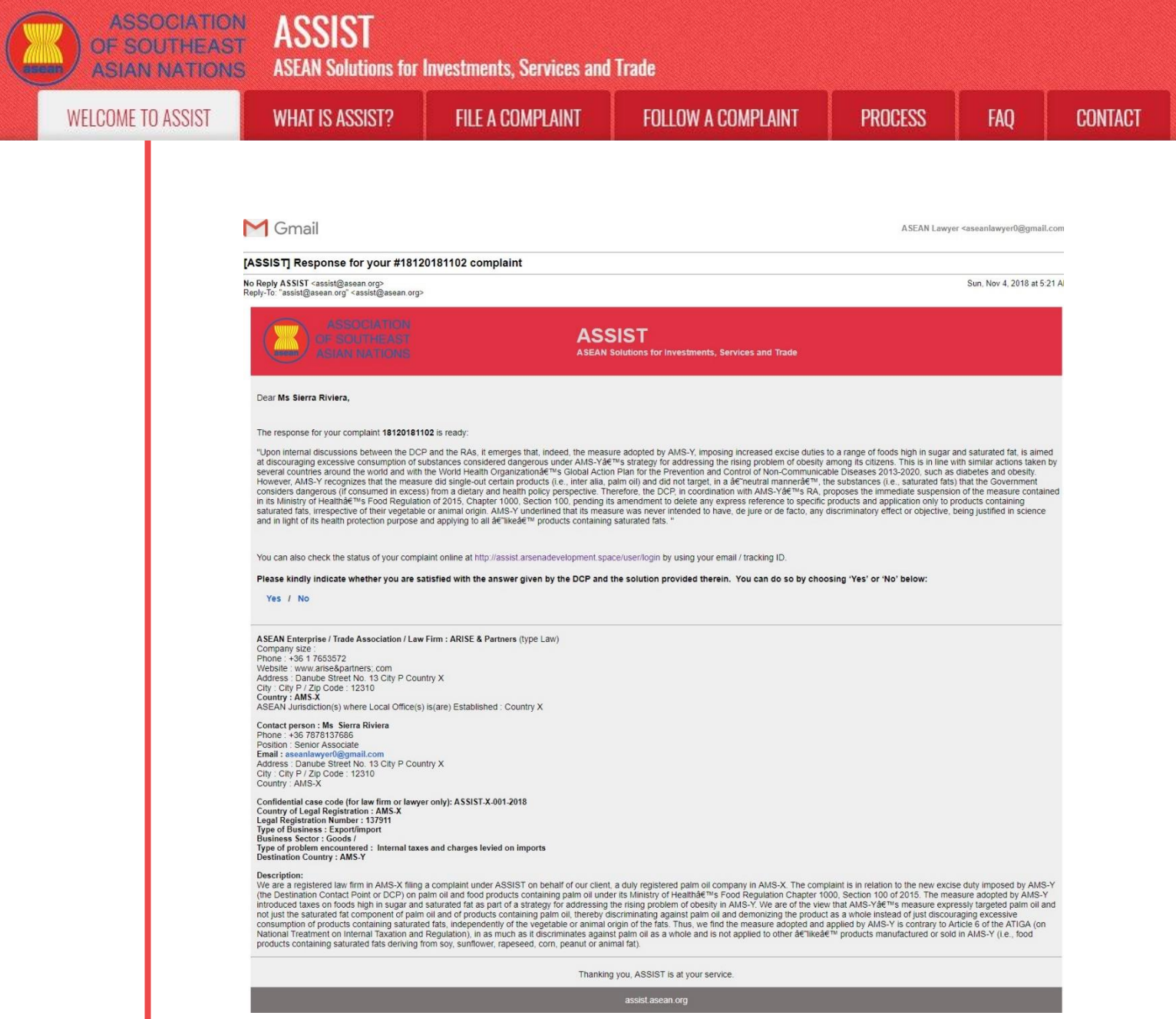
ขั้นที่ **18**

ได้รับอีเมลล์แจ้งจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากรัฐ Y และผ่านการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลาง

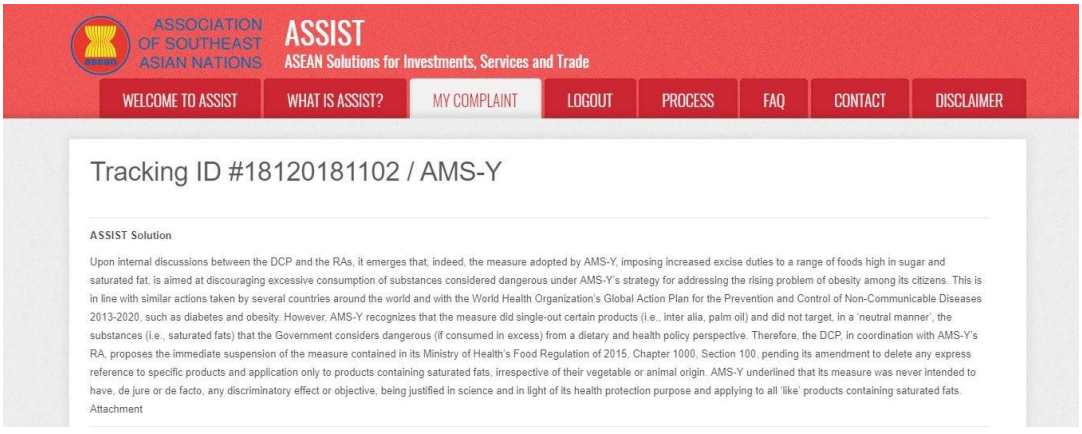
ภายหลังที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (รัฐ Y) ได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานรับผิดชอบ และเห็นว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหาที่หยิบยกมาจากข้อร้องเรียนได้ ให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนำส่งข้อเสนอแนะนั้นไปยังผู้ประสานงานกลาง

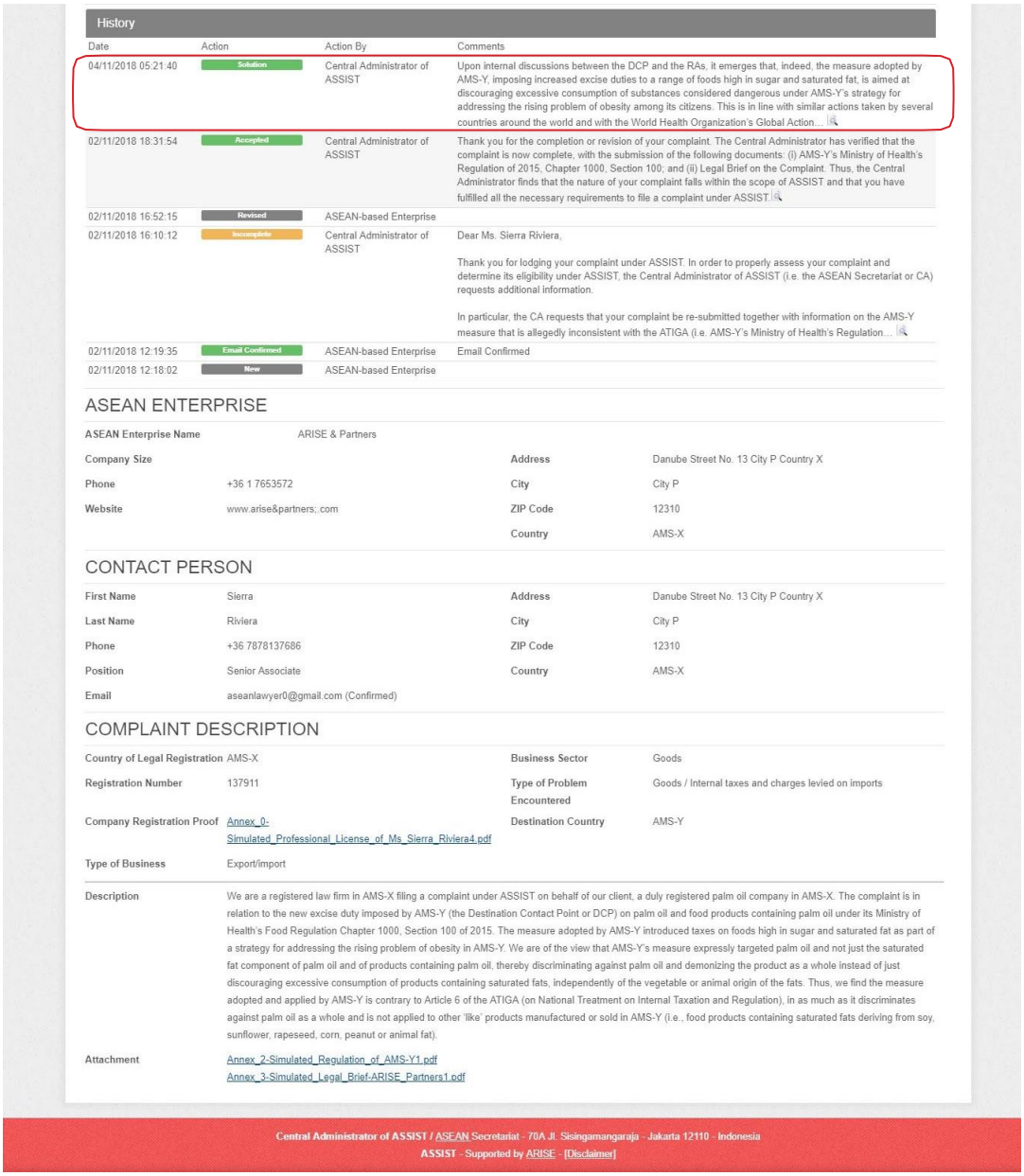
ผู้ประสานงานกลางจะ: (i) ตรวจสอบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาภายใต้บริบทของข้อร้องเรียน; (ii) บันทึกข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและส่งไปให้ผู้ประกอบการอาเซียนทางอีเมลล์; และ (iii) สำเนาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาไปยังหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางในรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน)

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST ซึ่งระบุการตอบกลับข้อร้องเรียนของท่านจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง



(b) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 11 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าแนวทางแก้ไขปัญหาได้รับการเสนอ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลางก็จะปรากฏอยู่ในย่อหน้าแรกของหน้าจอแสดงผลของท่าน





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

History

Date	Action	Action By	Comments
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	Annex_0-Simulated_Professional_License_of_Ms_Sierra_Riviera4.pdf	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Export/import		

Description

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

Attachment

Annex_2-Simulated_Regulation_of_AMS-Y1.pdf
Annex_3-Simulated_Legal_Brief-ARISE_Partners1.pdf

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

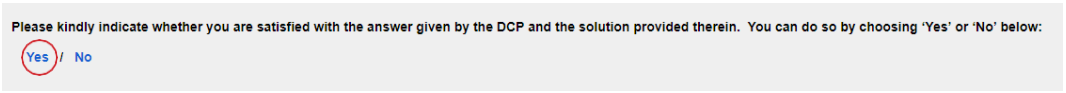
ข้างล่างนี้เป็นการตอบกลับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

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

อย่างไรก็ตาม รัฐ Y ตระหนักว่ามาตรการนี้มีผลกระทบกับผลิตภัณฑ์บางอย่างเป็นการเฉพาะ (เช่น ในหมู่น้ำมันปาล์ม) และไม่ได้พุ่งเป้าไปที่สารต่างๆ (เช่น ไขมันที่อิ่มตัวสูง) ซึ่งรัฐบาลเห็นว่าจะเป็นอันตราย (หากบริโภคมากจนเกินไป) เมื่อมองจากมุมมองนโยบายทางสุขภาพและโภชนาการ

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

(c) ในตอนท้ายของอีเมลล์จากระบบ ASSIST ใน 18 (a) ข้างต้น ท่านจะต้องระบุว่าท่านพอใจหรือไม่กับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ ท่านสามารถที่จะเลือก ‘พอใจ’ หรือ ‘ไม่พอใจ’ ในช่องที่กำหนด

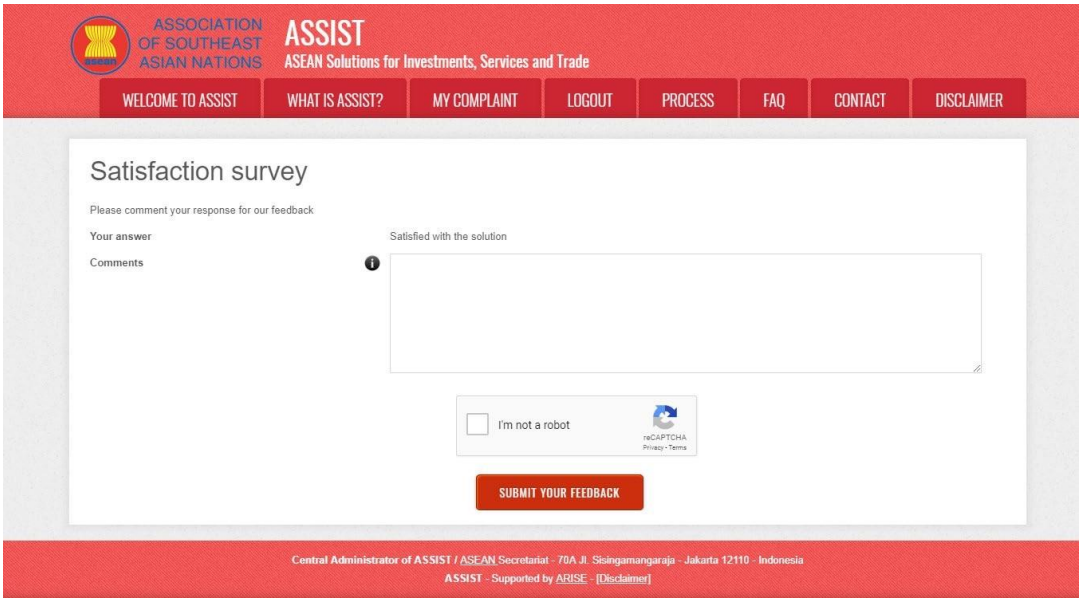


ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนเลือก ‘พอใจ’

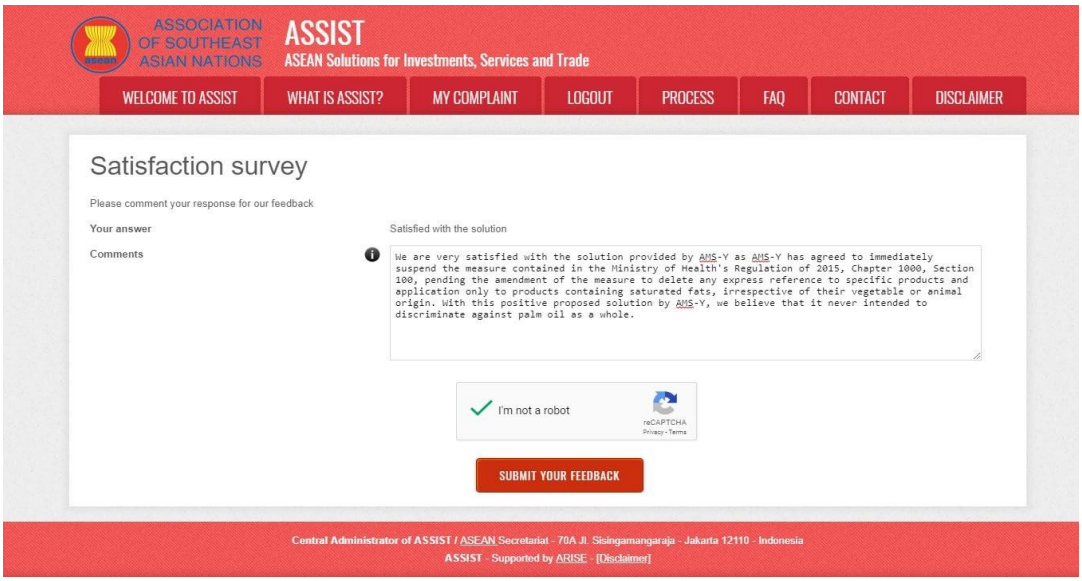
ขั้นที่ 19

ให้ความเห็นของท่านกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอโดยรัฐ Y ในแบบสอบถามความพึงพอใจ และได้รับอีเมลล์ให้รับทราบจากระบบ ASSIST

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

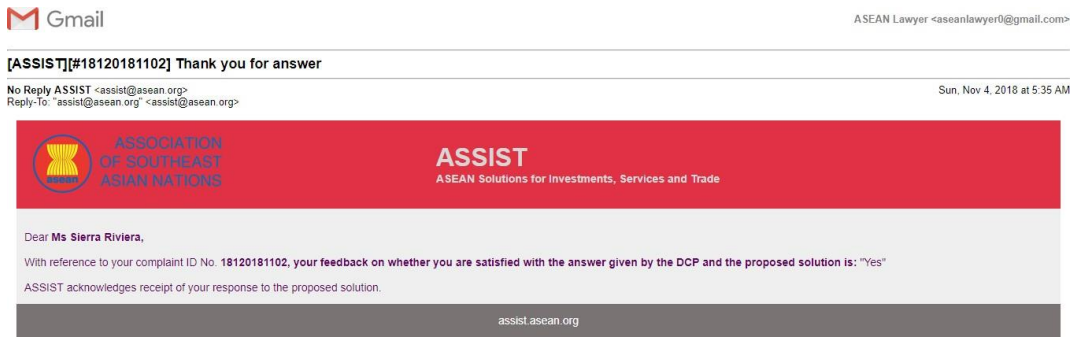


(a) กรอกข้อความลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ในกรณีนี้ ทนายความ/สำนักงานกฎหมายอาเซียนพึงพอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอของระบบ ASSIST จึงได้ระบุไว้เช่นนั้น



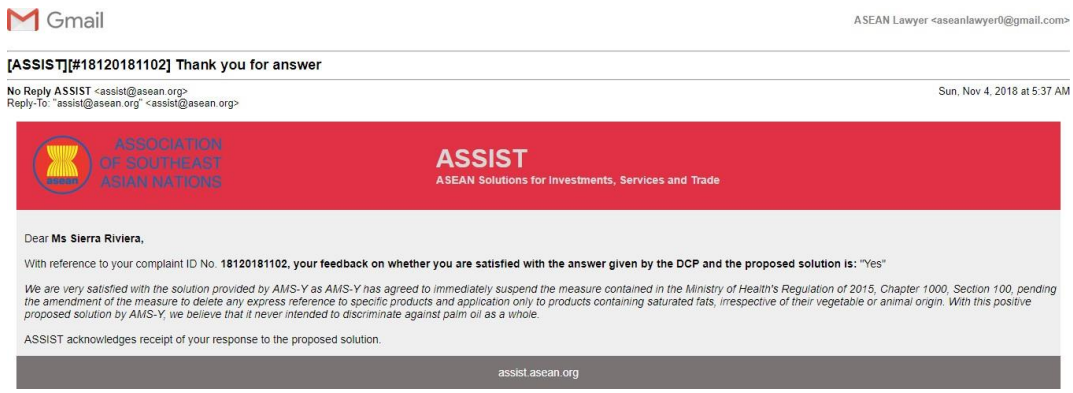
(b) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่ 1 หรือ 2 ฉบับ (หากท่านกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจ) จากระบบ ASSIST ซึ่งรับทราบการรับมติที่เสนอโดยรัฐ Y สำเนามติดังกล่าวจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางด้วยเช่นกัน

***อีเมลล์รับทราบฉบับแรกจากระบบ* ASSIST**

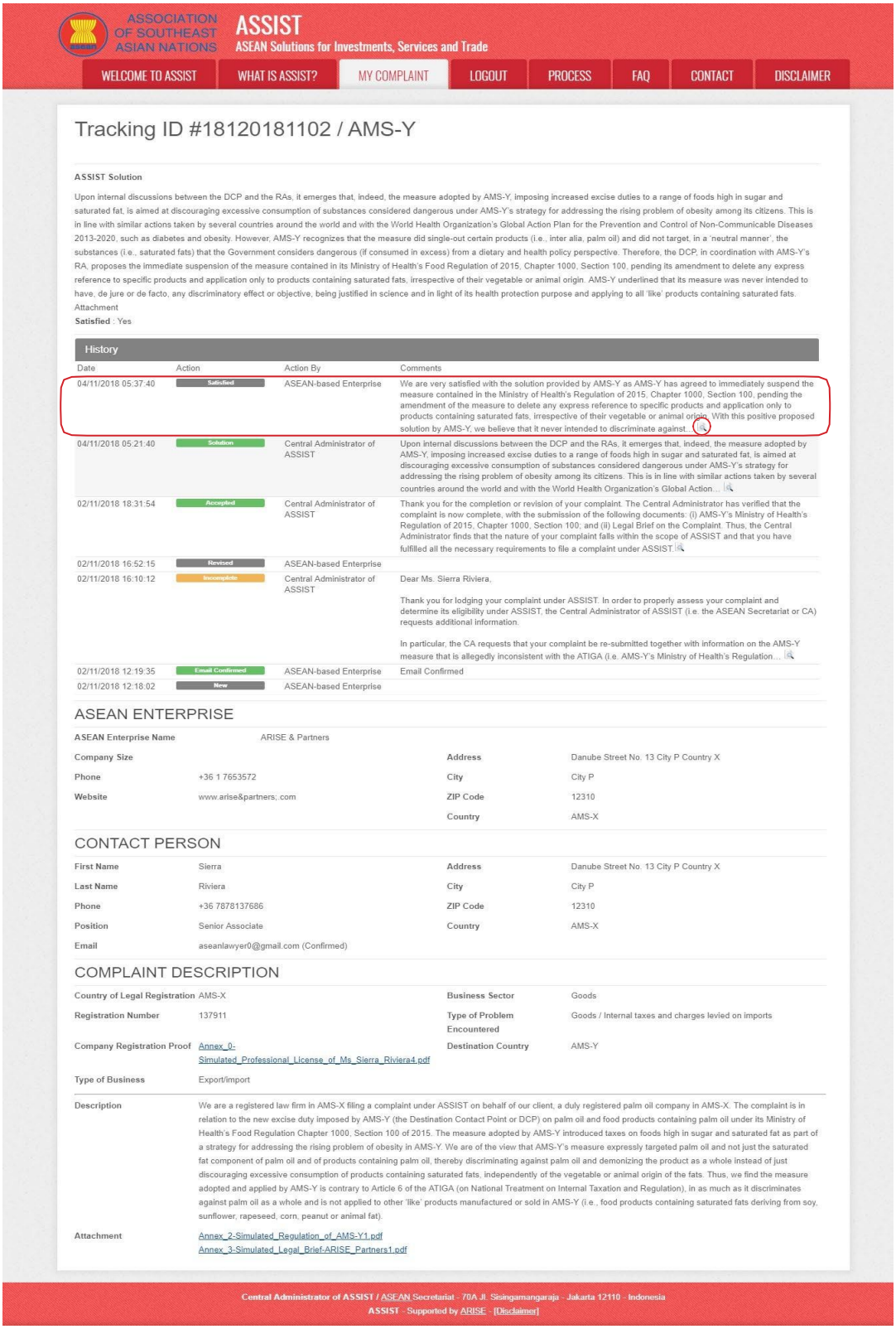


อีเมลล์รับทราบฉบับที่สองจากระบบ ASSIST

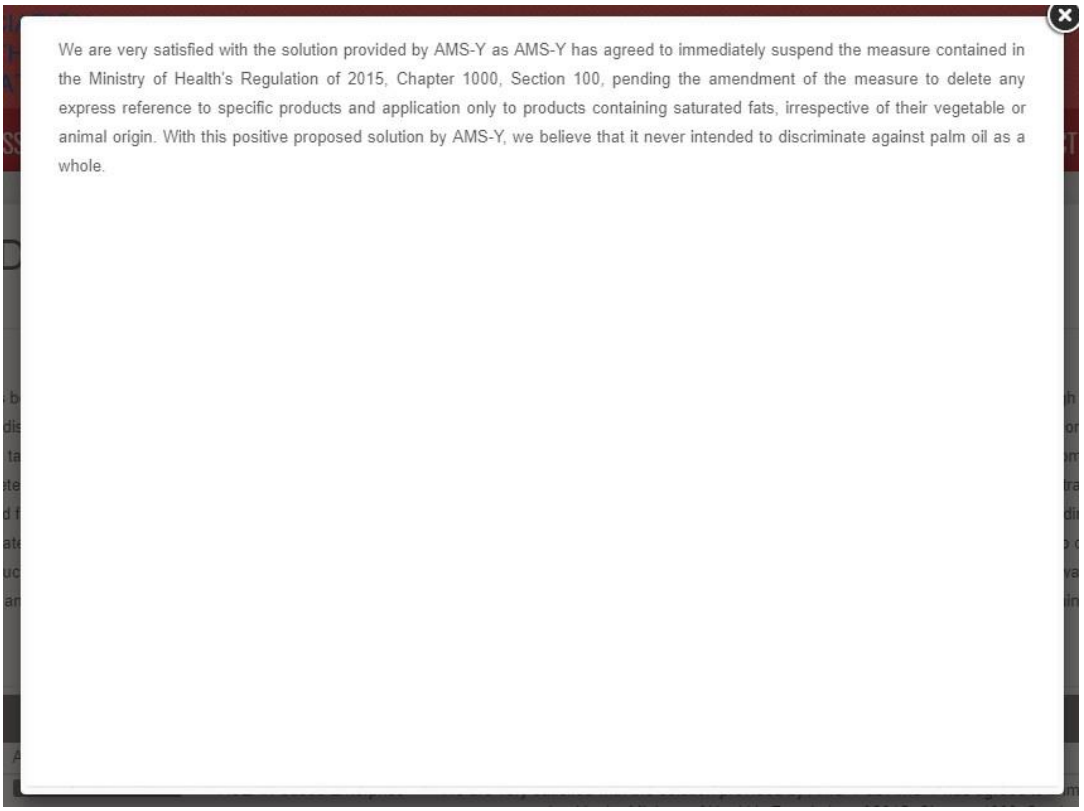
หากท่านได้ให้ความเห็นลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ท่านจะได้รับอีเมลล์ฉบับที่สองข้างล่างนี้ เพื่อรับทราบการตอบของท่านต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่งจากระบบ ASSIST ไปยังท่าน หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง



(c) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 11 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลขั้นสุดท้ายปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าท่านพึงพอใจกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาภายใต้ระบบ ASSIST



(d) หากท่านประสงค์จะตรวจสอบความเห็นที่ได้ให้ไว้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'แว่นขยาย' หน้าจอข้างล่างนี้ก็จะปรากฏ



กรณีที่สำนักงานกฎหมาย/ทนายความ ได้มีการแจ้งว่าข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาแก่ผู้ประกอบการอาเซียนเป็นที่น่าพอใจ ให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางส่งต่อการแจ้งนี้ไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อรับรองว่าจะได้มีการดำเนินการทางปกครองใดๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนได้มีการรับไว้พิจารณาและได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง อันเป็นที่ยอมรับของทนายความ/สำนักงานกฎหมายอาเซียนแล้ว

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

ขั้นตอนสาธิตคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 4

(การบริการ)

Photo credit: Rio Lecatompessy on Unsplash

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียนและได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางและหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง แล้วจึงได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ซึ่งเป็นที่พอใจแก่ผู้ประกอบการอาเซียน

รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา: กรณีนี้เป็นกรณีจำลองซึ่งถูกสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนรูปแบบที่ **1** (หรือที่เรียกว่า *อุปทานข้ามพรมแดน*) ของการค้าระหว่างประเทศด้านบริการซึ่งได้นิยามเอาไว้ในกรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ" หรือ **AFAS** และความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ (**GATS**) ซึ่งใช้บังคับโดยอนุโลมในการจัดหาอุปทานจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ในกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ กรณีเชิงพาณิชย์ทั้งหมดที่มีการเคลื่อนย้ายพรมแดนด้านบริการ กรณีนี้เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เพราะได้มีการยื่นอย่างถูกต้องโดยผู้ร้อง (เช่น มีการยื่นโดยสมบูรณ์และอยู่ภายใต้เกณฑ์ของระบบ ASSIST) อีกทั้งยังได้รับการพิจารณาจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางว่าเป็นประเด็นที่รัฐสมาชิกประสงค์ที่จะร่วมแก้ไขปัญหาของผู้ร้องผ่านระบบ ASSIST ติดต่อกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้องตลอดจนจัดหาข้อเสนอแนะแนวทางแให้กับผู้ร้องผ่านระบบ ASSIST

ข้อร้องเรียนนี้เกี่ยวกับกฎหมายขนส่งใหม่ที่ออกโดยประเทศปลายทาง กล่าวคือ กระทรวงการค้า ฉบับที่ 13 ปีค.ศ. 2018 ซึ่งกำหนดว่าสินค้าบางประการสามารถขนส่งเพื่อการนำเข้าหรือส่งออกโดยบริษัทรับขนพาณิชย์นาวีในประเทศปลายทางเท่านั้น สินค้าบางประเภท (เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ยาง และฝ้าย) เป็นสินค้าที่ถูกจัดอยู่ในรายการภายใต้กฎหมายขนส่งใหม่นี้ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจของผู้ร้องประสบกับภาวะขาดทุนและเป็นการสกัดกั้นบริการขนส่งพาณิชย์นาวีระหว่างประเทศต้นทางและประเทศปลายทาง ผู้ร้องมีความกังวลและเชื่อว่าการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวเป็นปฏิปักษ์ต่อการค้าเสรี ต่อเจตนารมณ์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และอาจจะขัดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีบางประการของประเทศปลายทางภายใต้ความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนที่เกี่ยวข้อง (กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ" หรือ **AFAS**)

รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

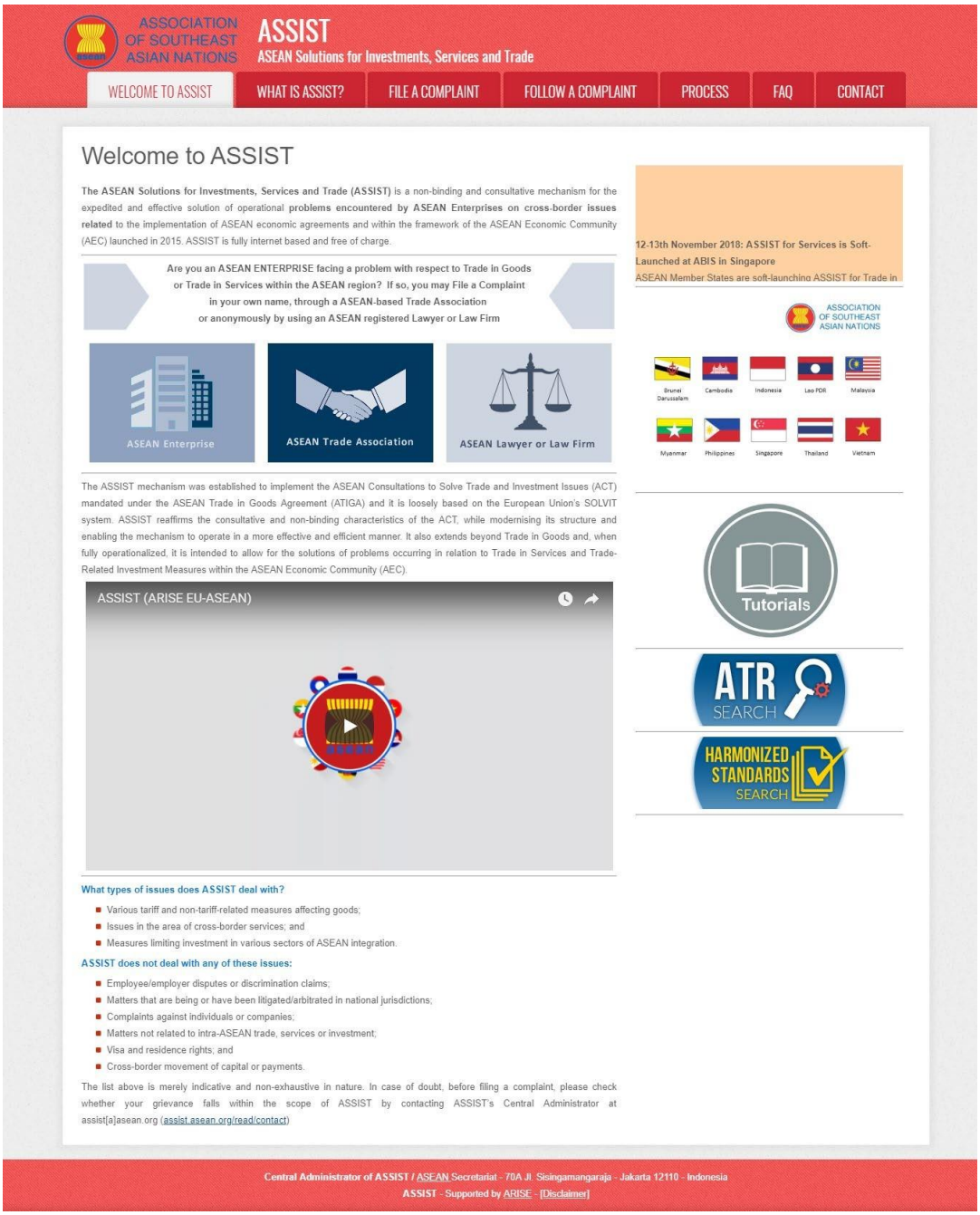
- ผู้ร้อง = ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)
- เลขาธิการอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)
- หน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานรับผิดชอบ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

ขั้นที่ 1

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (httP://ASSISt.ASEAN.orG)

หากท่านรู้สึกว่ากรณีของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: http://assist.asean.org.

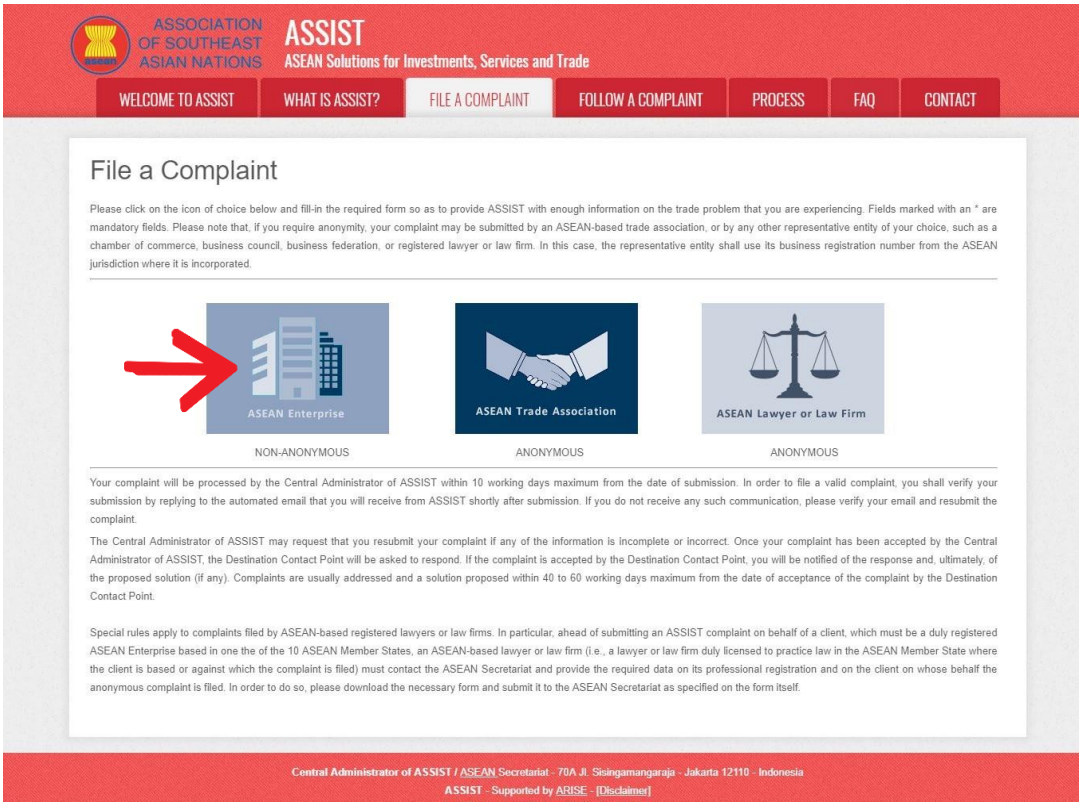
ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



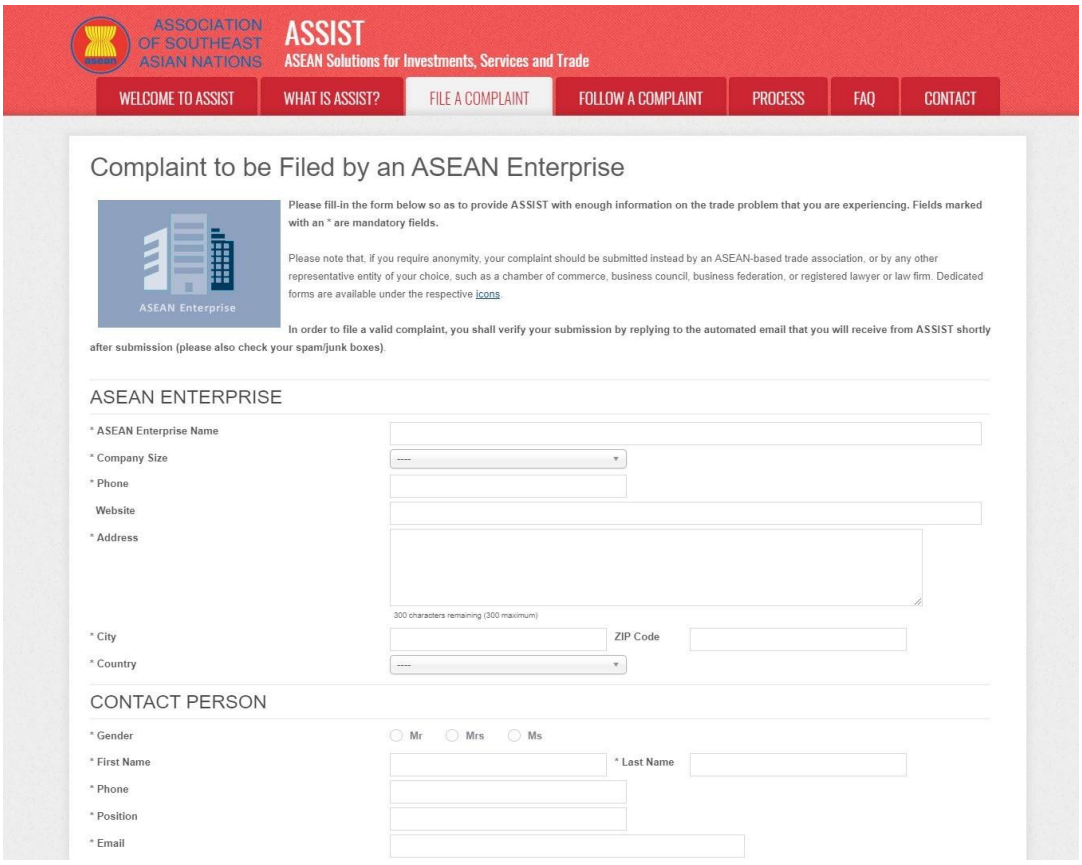
ขั้นที่ 2

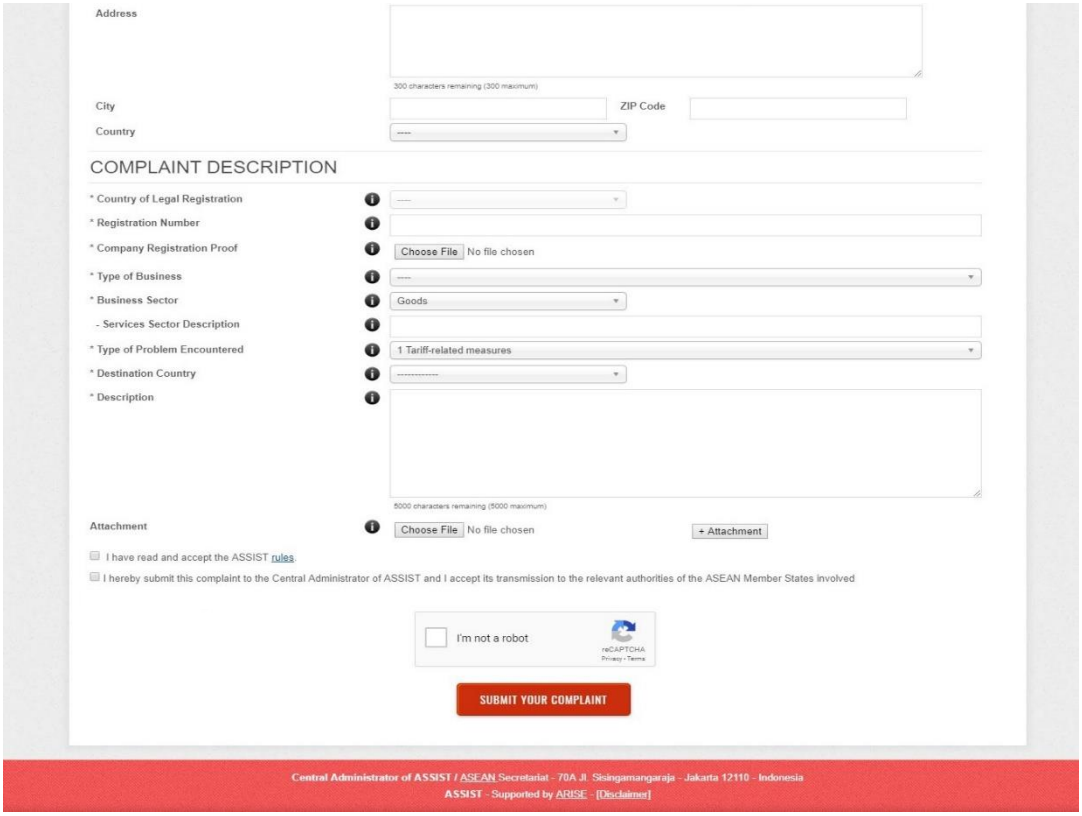
เลือกแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’ (สัญลักษณ์ผู้ประกอบการอาเซียน)

หากท่านยื่นข้อร้องเรียนภายใต้ชื่อบริษัทของท่านเอง (ข้อร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน) และท่านได้เป็นตัวแทนของสมาคมการค้าอาเซียน หรือองค์กรผู้แทนอื่นๆ เช่น หอการค้า สภาธุรกิจ สามาพันธ์ทางธุรกิจ หรือทนายความหรือสำนักงานกฎหมายที่จดทะเบียน ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘ผู้ประกอบการอาเซียน’ บนแท็บ ‘ยื่นข้อร้องเรียน’



เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘ผู้ประกอบการอาเซียน’ หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น





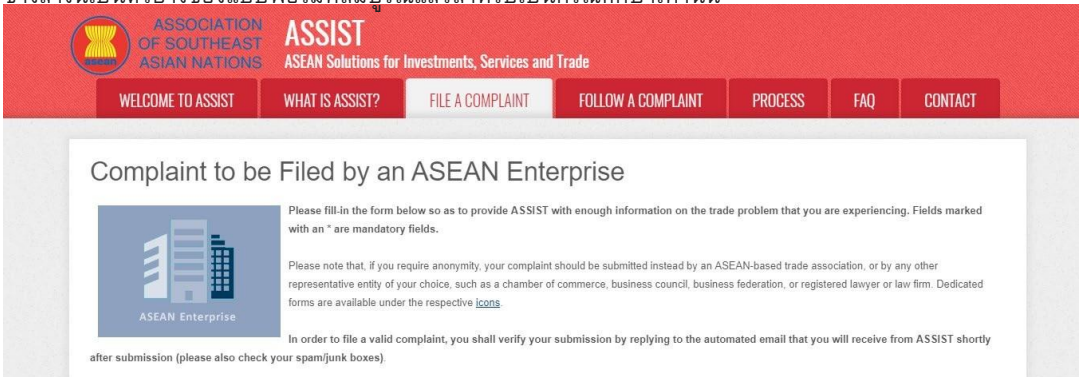
โปรดกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มข้างล่างเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย * นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม ⓘ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ ⓘ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง

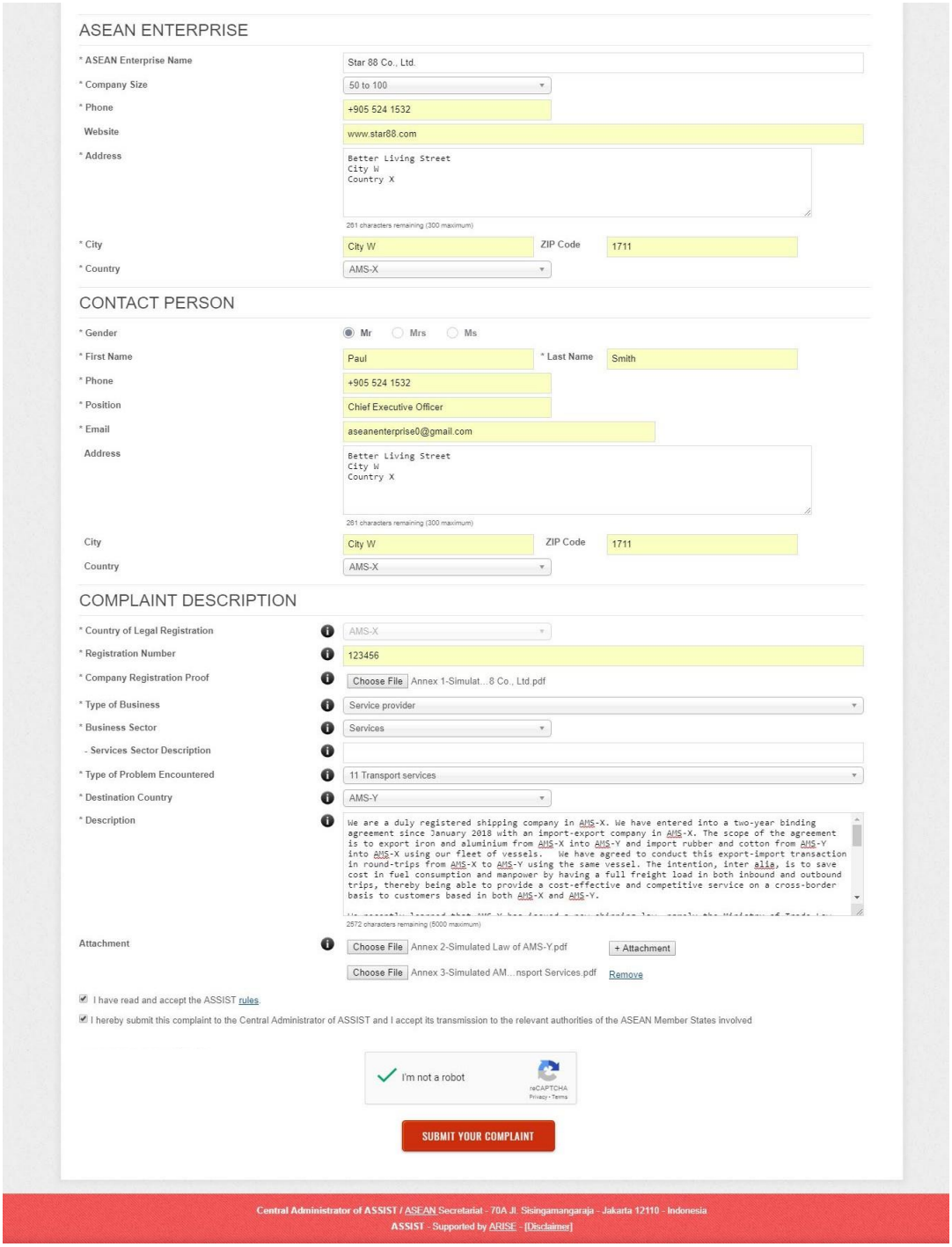
ในส่วนของ 'รายละเอียด' จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องว่ารายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่าจะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ขั้นที่ 3

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น





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 เราตกลงที่จะนำเข้า-ส่งออกในลักษณะแบบไปกลับด้วยเรือบรรทุกลำเดียวกันเพื่อลดต้นทุนทางเชื้อเพลิงและกำลังคนโดยมีการขนส่งเต็มตู้ทั้งเที่ยวขาเข้าและขาออกเพื่อให้สามารถที่จะลดต้นทุนและให้บริการข้ามพรมแดนเชิงแข่งขันกับลูกค้าทั้งในรัฐ X และ รัฐ Y ได้

เมื่อเร็วๆ นี้ เราได้รับทราบว่า รัฐ Y ได้ออกกฎหมายขนส่งใหม่ ชื่อว่า กระทรวงการค้า ฉบับที่ 13 ปีค.ศ. 2018 ซึ่งกำหนดว่าสินค้าบางประเภทสามารถขนส่งเพื่อการนำเข้าหรือส่งออกโดยบริษัทขนส่งพาณิชย์นาวีในประเทศปลายทางเท่านั้น สินค้าบางประการ (เช่น เหล็ก อลูมิเนียม ยาง และฝ้าย) เป็นสินค้าที่ถูกจัดอยู่ในรายการภายใต้กฎหมายขนส่งใหม่นี้ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจของผู้ร้องประสบกับภาวะขาดทุนและเป็นการสกัดกั้นบริการขนส่งพาณิชย์นาวีระหว่างรัฐ X และ รัฐ Y เรามีความกังวลและเชื่อว่าการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวเป็นปฏิปักษ์ต่อการค้าเสรี ต่อเจตนารมณ์ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และอาจจะขัดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีบางประการของประเทศปลายทางภายใต้ความตกลงทางเศรษฐกิจอาเซียนที่เกี่ยวข้อง (กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ" หรือ AFAS)

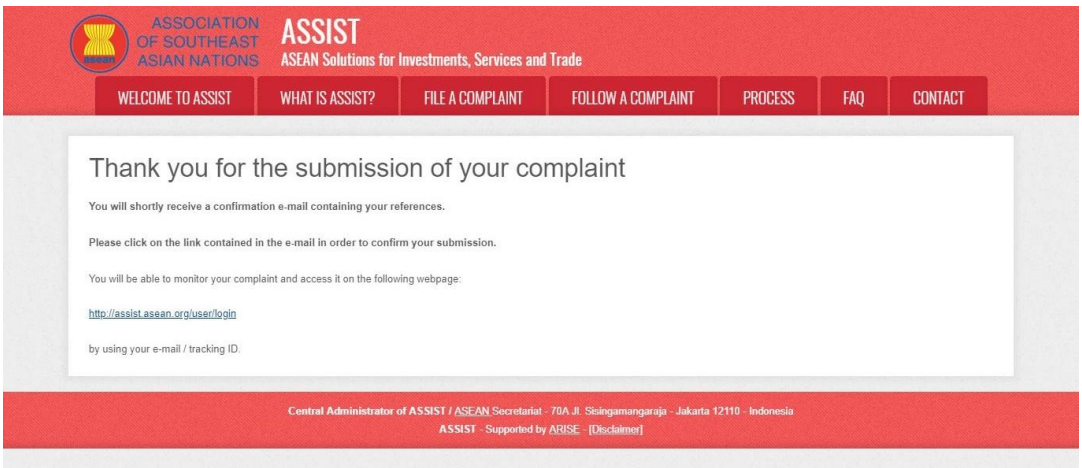
เราเห็นว่ากฎหมายใหม่นี้เป็นมาตรการที่ชัดแจ้งในการกีดกันทางการค้าและไม่สอดคล้องกับหลักการทางการค้าเสรีและกฎหมายจารีตที่เกี่ยวกับบริการขนส่งทางเรือระหว่างประเทศซึ่งจะส่งผลกระทบอย่างมากต่อบริษัทขนส่งในรัฐ X ที่ให้บริการขนส่งทางเรือข้ามประเทศในสินค้าที่ขึ้นบัญชีภายใต้กฎหมายนี้ นอกจากนี้ มาตรการใหม่รัฐ Y ถือว่าเป็นการละเมิดอย่างชัดแจ้งที่จะดำเนินการตามความมุ่งหมายแห่งองค์การการค้าโลก ตลอดจนตารางข้อผูกพันการค้าบริการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่รัฐ Y ประสงค์ที่จะผูกพันโดยยอมให้บริษัทรับขนต่างประเทศที่ให้บริการขนส่งข้ามประเทศภายในอาเซียนประกอบธุรกิจในน่านน้ำของรัฐ Y ให้ปราศจากข้อจำกัดในการเข้าถึงตลาดและได้รับการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ ดังนั้น เราจึงขอเรียกร้องให้รัฐ Y ดำเนินการเพิกถอนและแก้ไขกฎหมายใหม่นี้"

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ 'ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน' ขั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่ 4

การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านได้ยื่นข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST แล้ว หน้าข้างล่างนี้จะปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งท่านว่าอีเมลล์ยืนยันการส่งข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังอีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน



การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าท่านควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลล์ของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST

ขั้นที่ 5

ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลล์ของท่าน

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

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลล์ที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST

Gmail — ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #14620181017 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org> — Wed, Oct 17, 2018 at 12:49 PM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

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.arsenadevelopment.space/user/confirm_email/?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=14620181017&code=3y4r38bbql98

http://assist.asean.org/user/login by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **14620181017**
http://assist.arsenadevelopment.space/user/login by using your e-mail / tracking ID: **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
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
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

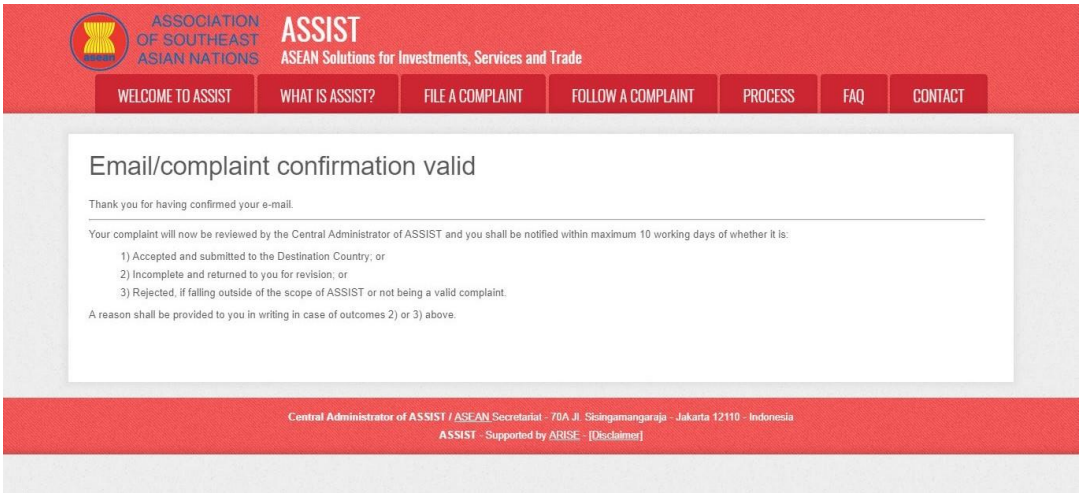
Description:
We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X 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-Xâ€™s shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments
Annex_2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf 47K
Annex_3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf 90K
Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_Star_88_Co.,_Ltd_.pdf 50K

(b) คลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดข้างต้นในอีเมลล์และหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น



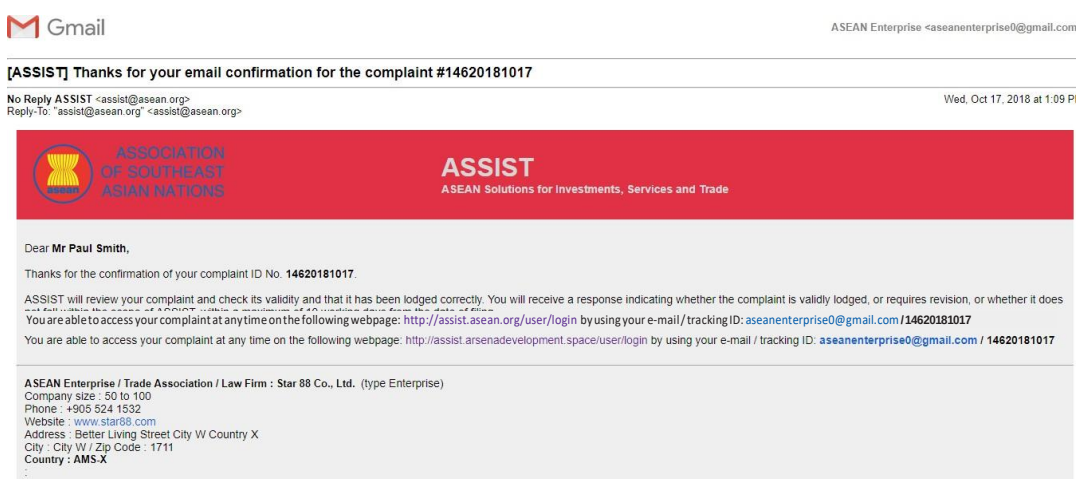
การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

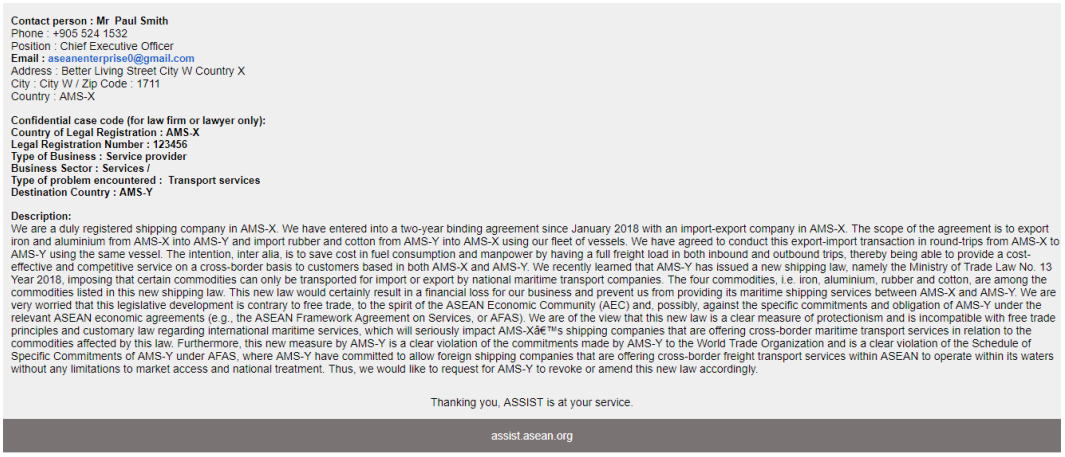
1) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
2) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
3) ข้อร้องเรียนไม่รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่ 6 ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ว่าอีเมลล์และข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลล์นี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่าน และผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปหาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พอจารณาภายใน 10 ทำการ





Contact person : Mr Paul Smith
Phone : +905 524 1532
Position : Chief Executive Officer
Email : 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-Xâ€™s shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

Annex_2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf
47K

Annex_3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf
90K

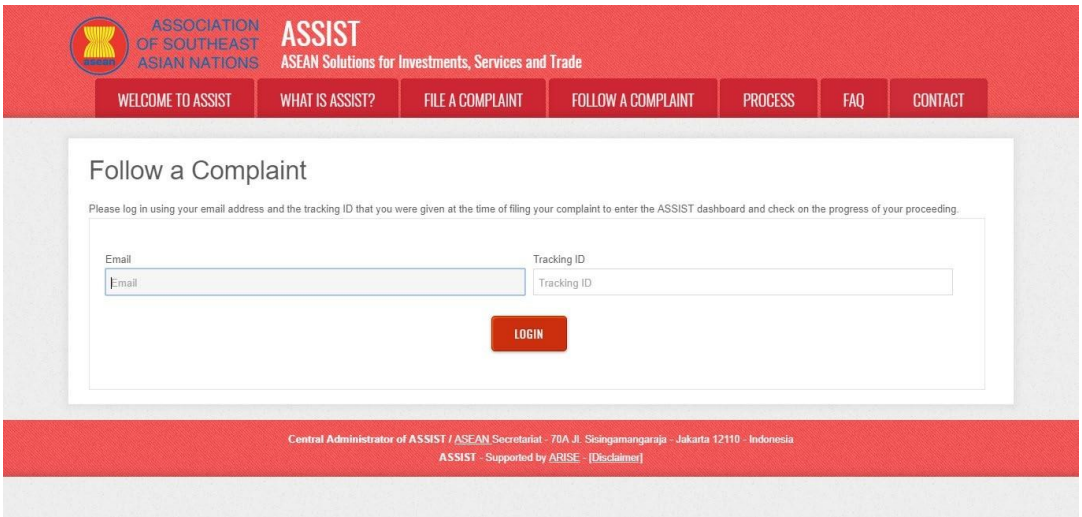
Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_Star_88_Co.,_Ltd_.pdf
50K

ตามที่ได้ระบุไว้ในอีเมลล์ข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

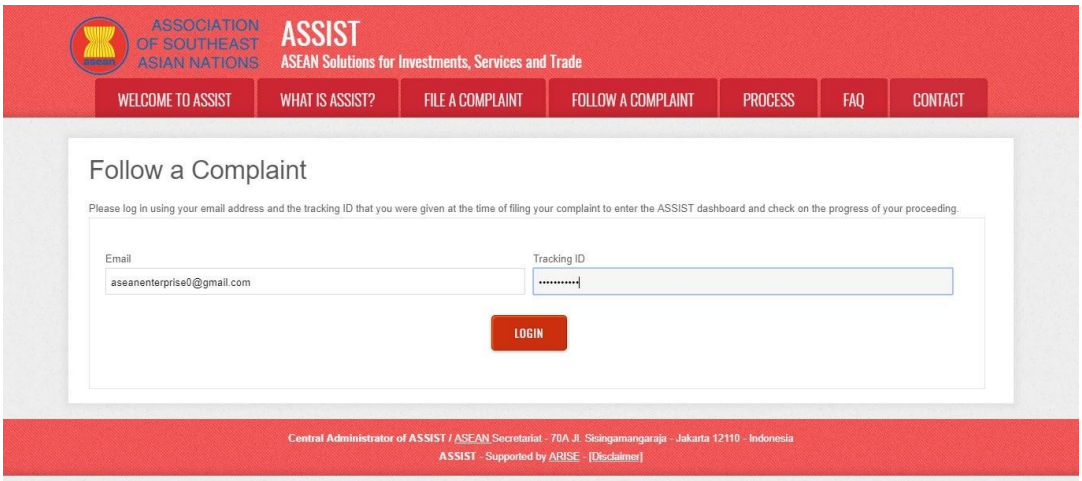
ขั้นที่ 7

การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(a) ไปที่ลิงค์นี้: http://assist.asean.org/user/login หรือไปที่แท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพจข้างนี้ก็จะปรากฏขึ้น

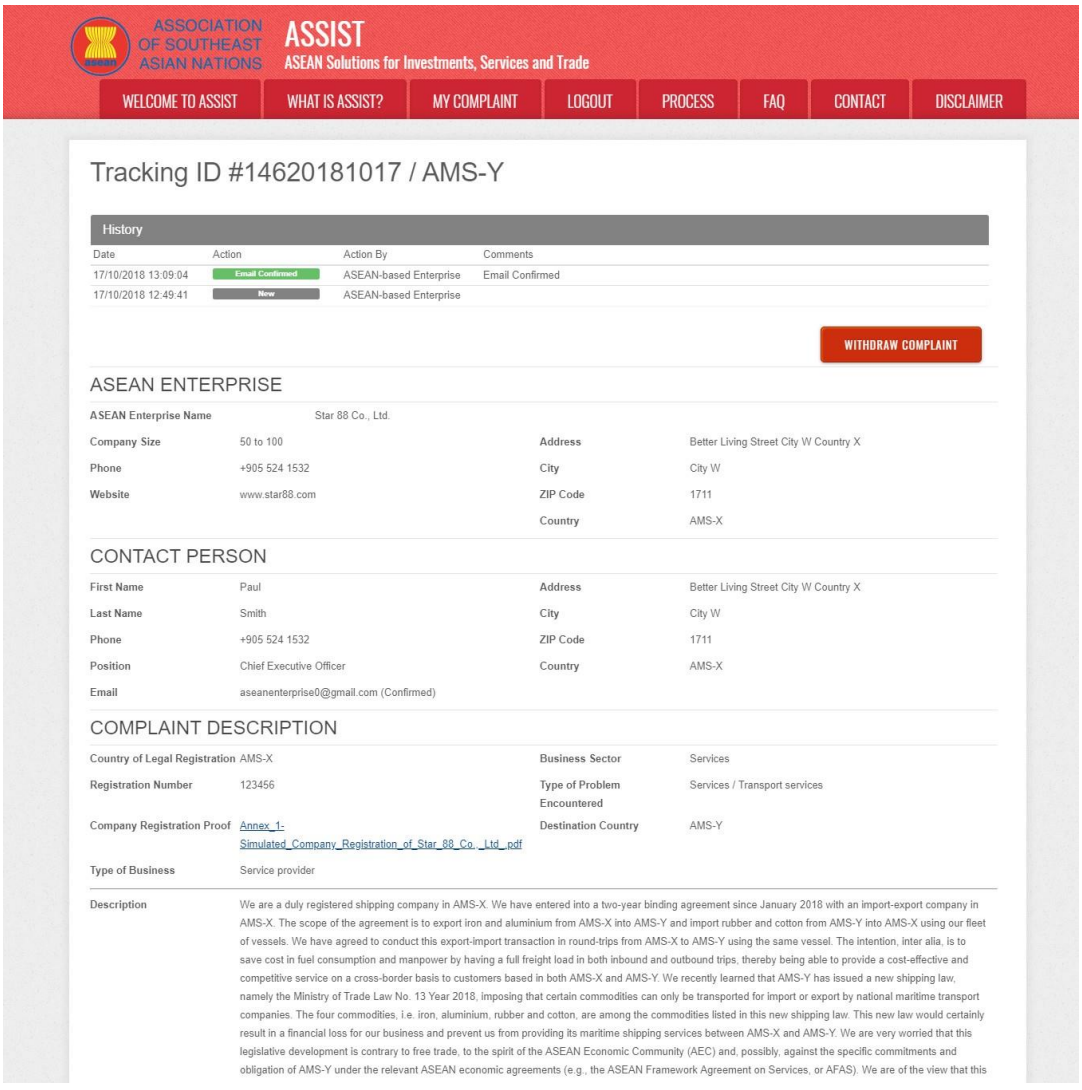


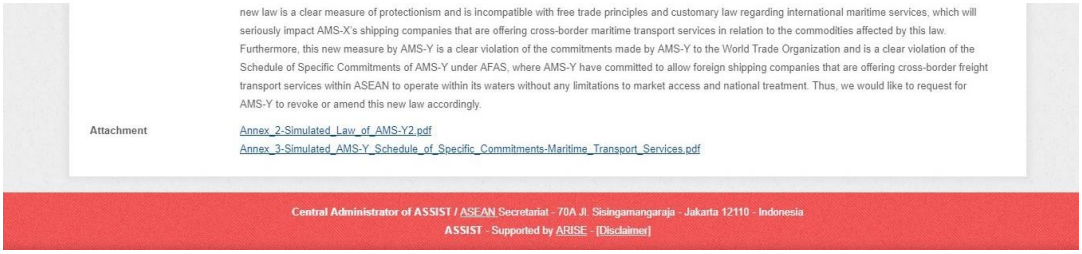
(b) กรอกอีเมลล์ของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้ อีเมลล์และรหัสติดตามของท่านคือ aseanenterprise0@gmail.com และ **14620181017**



เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:





ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะได้ระบุเอาไว้ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำภายหลังที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนแบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

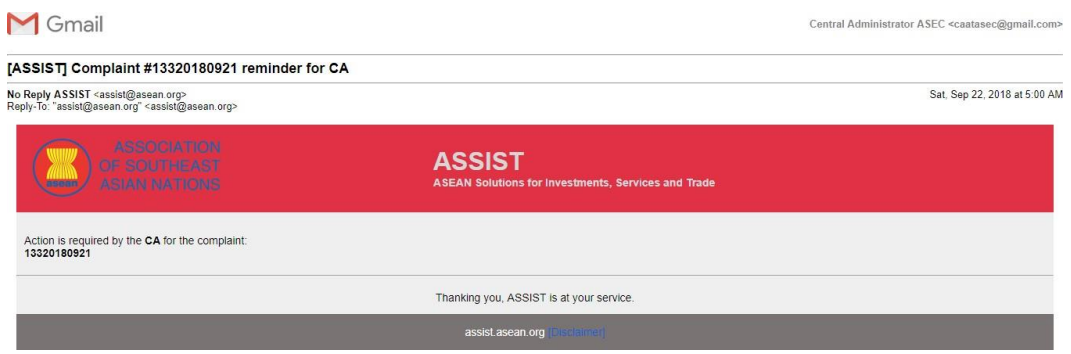
ขั้นที่ 8

ผู้ประสานงานกลางตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและแจ้งมติไปยังอีเมลล์ของท่าน (รับไว้พิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พิจารณา)

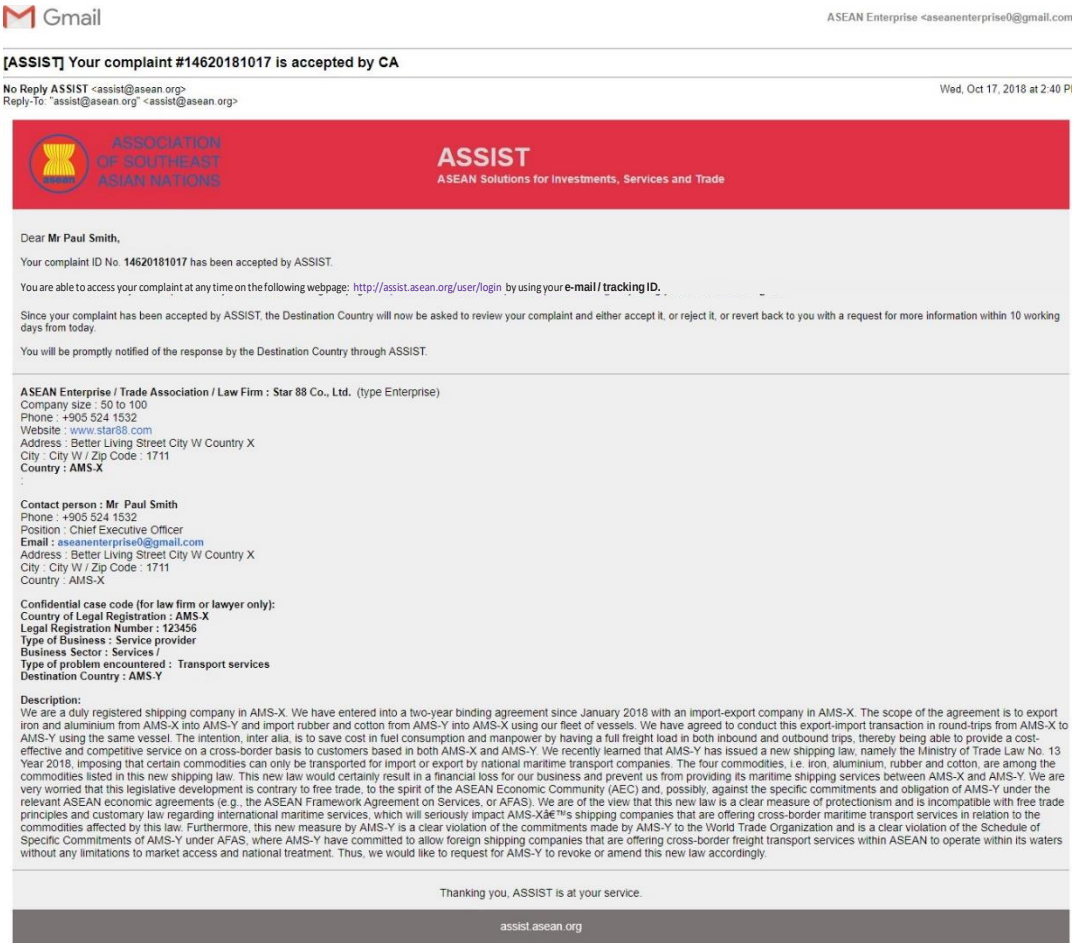
เมื่อผู้ประสานงานกลางได้เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อร้องเรียนของท่านและมีมติรับไว้พิจารณา/ ไม่สมบูรณ์/ ไม่รับไว้พิจารณา ก็จะได้มีการส่งอีเมลล์ไปยังท่านภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน

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

***การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของผู้ประสานงานกลาง*:**



โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



Gmail — ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[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

Dear **Mr Paul Smith,**

Your complaint ID No. **14620181017** 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.**

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 : Star 88 Co., Ltd. (type Enterprise)
Company size : 50 to 100
Phone : +905 524 1532
Website : www.star88.com
Address : Better Living Street City W Country X
City : City W / Zip Code : 1711
Country : AMS-X

Contact person : Mr Paul Smith
Phone : +905 524 1532
Position : Chief Executive Officer
Email : 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-Xâ€™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.

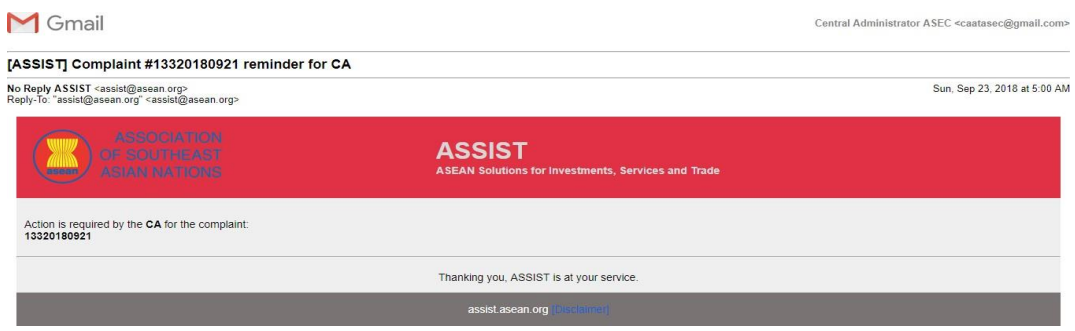
assist.asean.org

ในกรณีนี้ อีเมลล์ข้างต้นแสดงว่าข้อร้องเรียนของท่าน**ได้รับการพิจารณา**โดยผู้ประสานงานกลาง อีเมลล์ยังได้แจ้งท่านด้วยว่าข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ Y (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ที่ซึ่งท่านประสบกับปัญหาทางการค้าและที่ที่ข้อร้องเรียนของท่านพิพาทไปถึงเพื่อหาทางออก 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:

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:

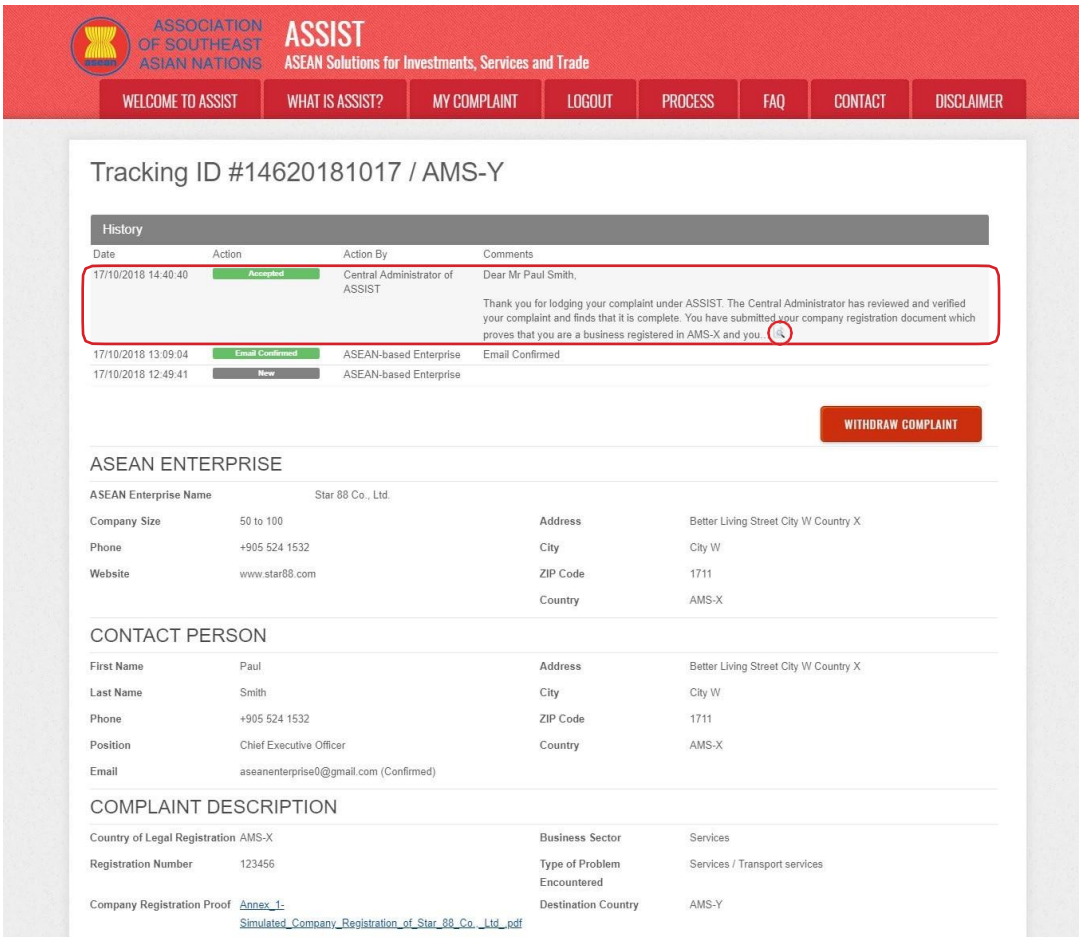


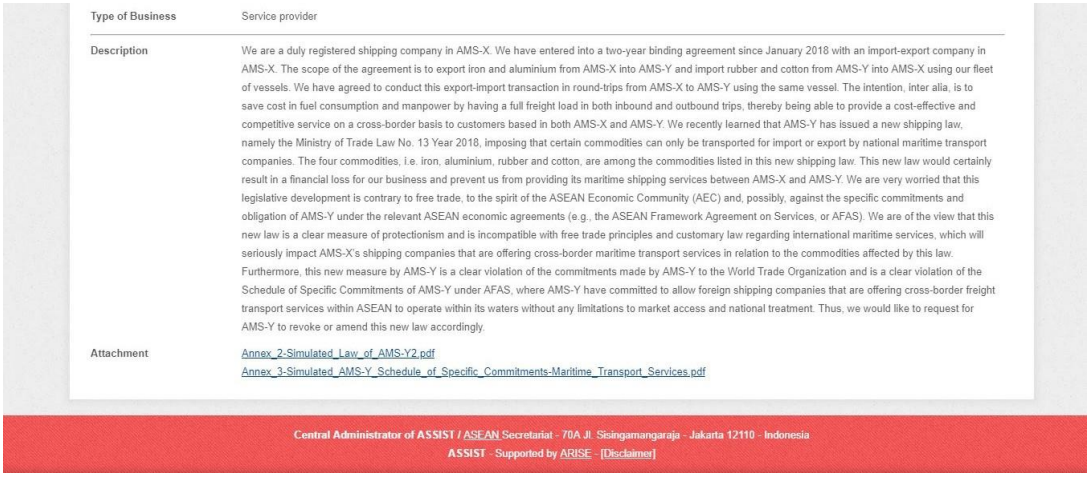
ขั้นที่ 9

เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

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

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

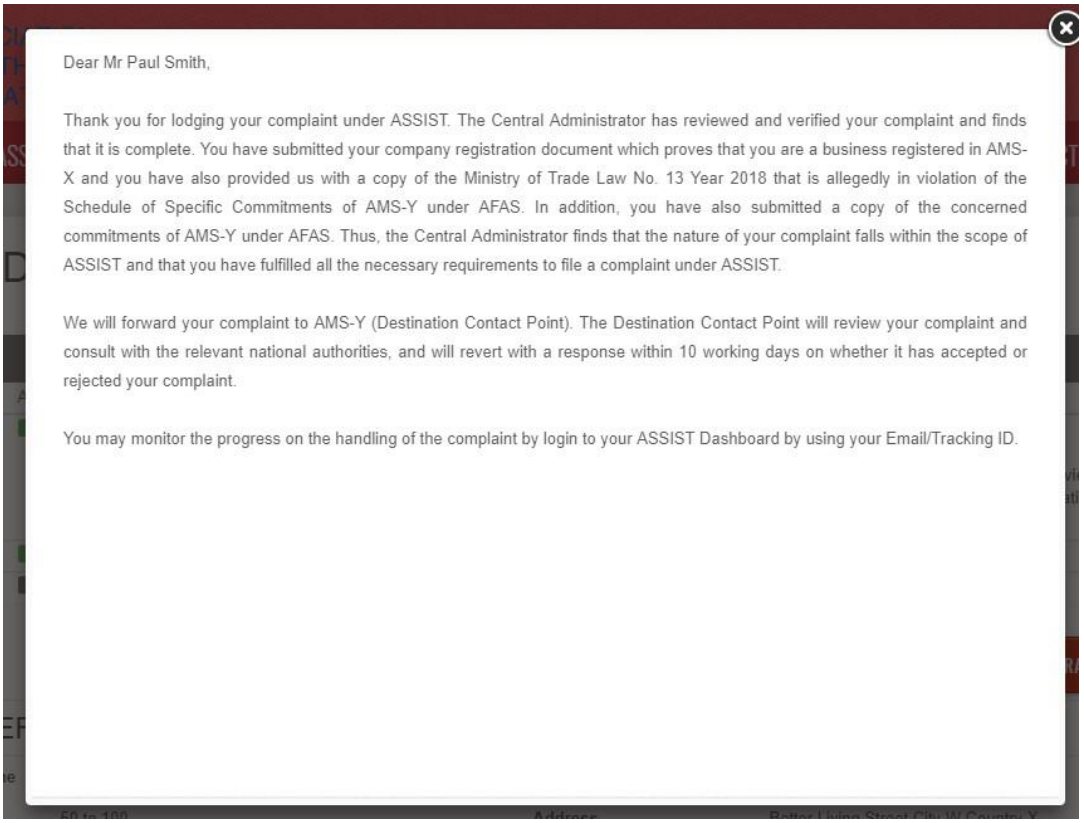




Type of Business	Service provider
Description	We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber 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.
Attachment	Annex_2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf Annex_3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf

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

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 ช่วงเวลาดังกล่าวมุ่งหมายจะให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ใช้เวลาตรวจสอบรายละเอียดข้อร้องเรียนและปรึกษาหารือกับหน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง เมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางตอบกลับ ท่านจะได้รับอีเมลล์ในระบบ ASSIST แจ้งท่านว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาหรือไม่รับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y

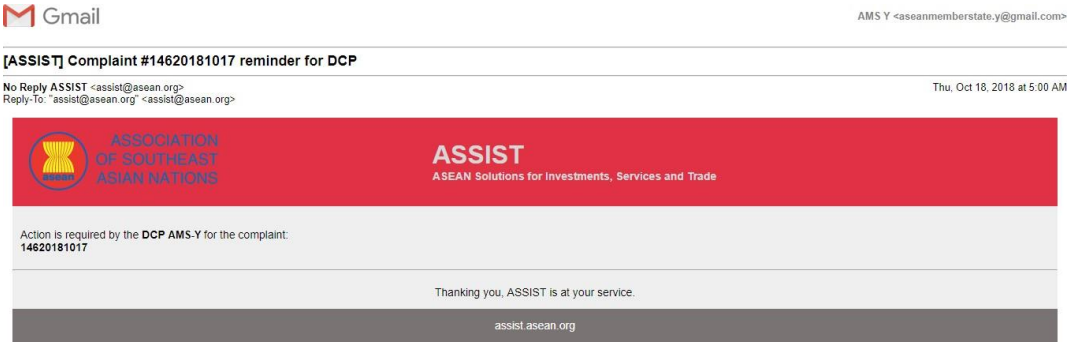
ขั้นที่ 10

ได้รับอีเมลล์แจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของรัฐ Y ในข้อร้องเรียนของท่านว่าจะรับพิจารณาหรือและไม่รับพิจารณาโดยผู้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ

ภายใน 10 ทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานตอบกลับไปว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณา อีเมลล์ข้างล่างนี้จะแจ้งว่าข้อร้องเรียนของท่านว่าจะรับพิจารณาหรือและไม่รับพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ Y

หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา ตามที่ได้แจ้งไว้ข้างต้น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับ หรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:



Gmail — AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #14620181017 reminder for DCP

No Reply ASSIST <assist@asean.org> — Thu, Oct 18, 2018 at 5:00 AM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

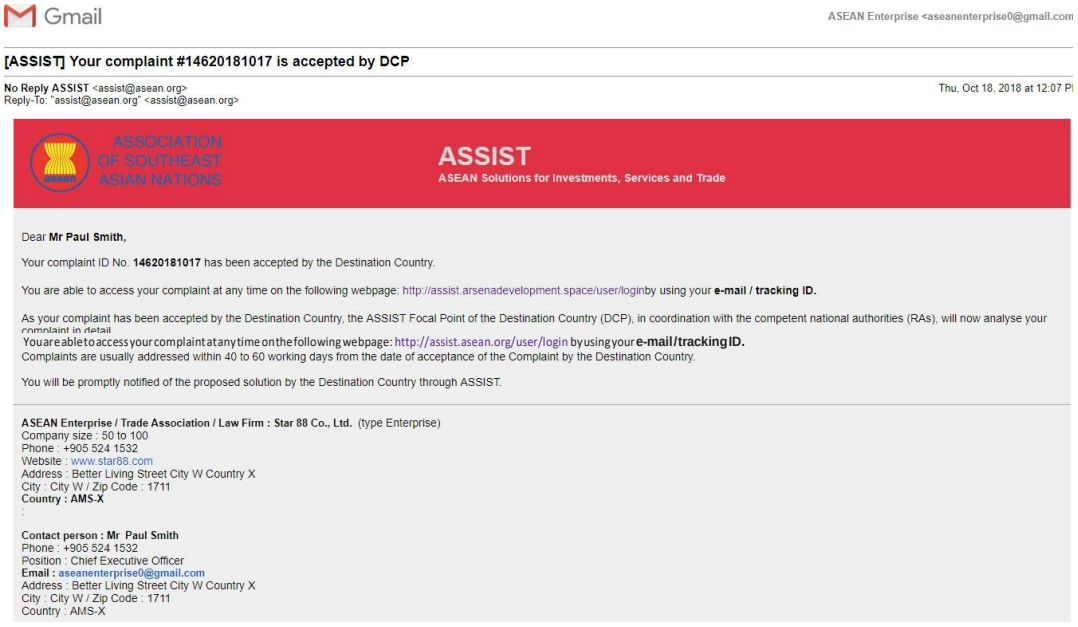
ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS
ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the **DCP AMS-Y** for the complaint:
14620181017

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนของท่านไว้พิจารณา ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST



Gmail — ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #14620181017 is accepted by DCP

No Reply ASSIST <assist@asean.org> — Thu, Oct 18, 2018 at 12:07 PM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

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.

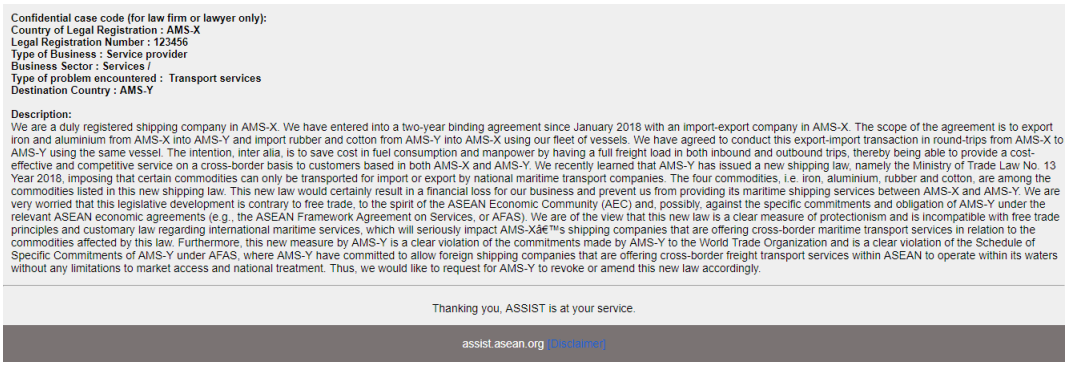
You are able to access your complaint at any time on the following webpage: http://assist.arsenadevelopment.space/user/loginby using your **e-mail / tracking ID.**

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
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
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-Xâ€™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.

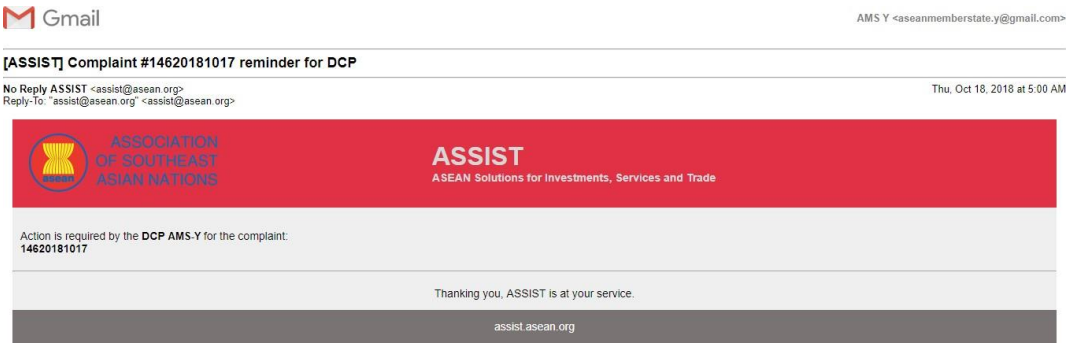
Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [Disclaimer]

ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ดังปรากฏข้างต้น

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

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:



Gmail

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 และเพื่อให้เป็นไปตามระยะเวลาดังกล่าง หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องกำหนดกรอบเวลาให้หน่วยงานรับผิดชอบแสวงหาทางออก หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหน้าที่ที่จะแจ้งผู้ประสานงานให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกี่ยวกับกรอบระยะเวลาระหว่างตนเองและหน่วยงานในประเทศ

ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายกรอบระยะเวลาเพิ่มขึ้นสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางร้องขอ ระบบจะแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา (โดยปกติจะประมาณ 10 วันทำการก่อนสิ้นระยะเวลาที่กำหนด) หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเลยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประสานงานกลาง ระบบออนไลน์จะแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางให้ติดตามกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 40 + 20 วันทำการนับจากวันที่ท่านได้รับแจ้งว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางรับพิจารณาข้อร้องเรียนของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST ระบุข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

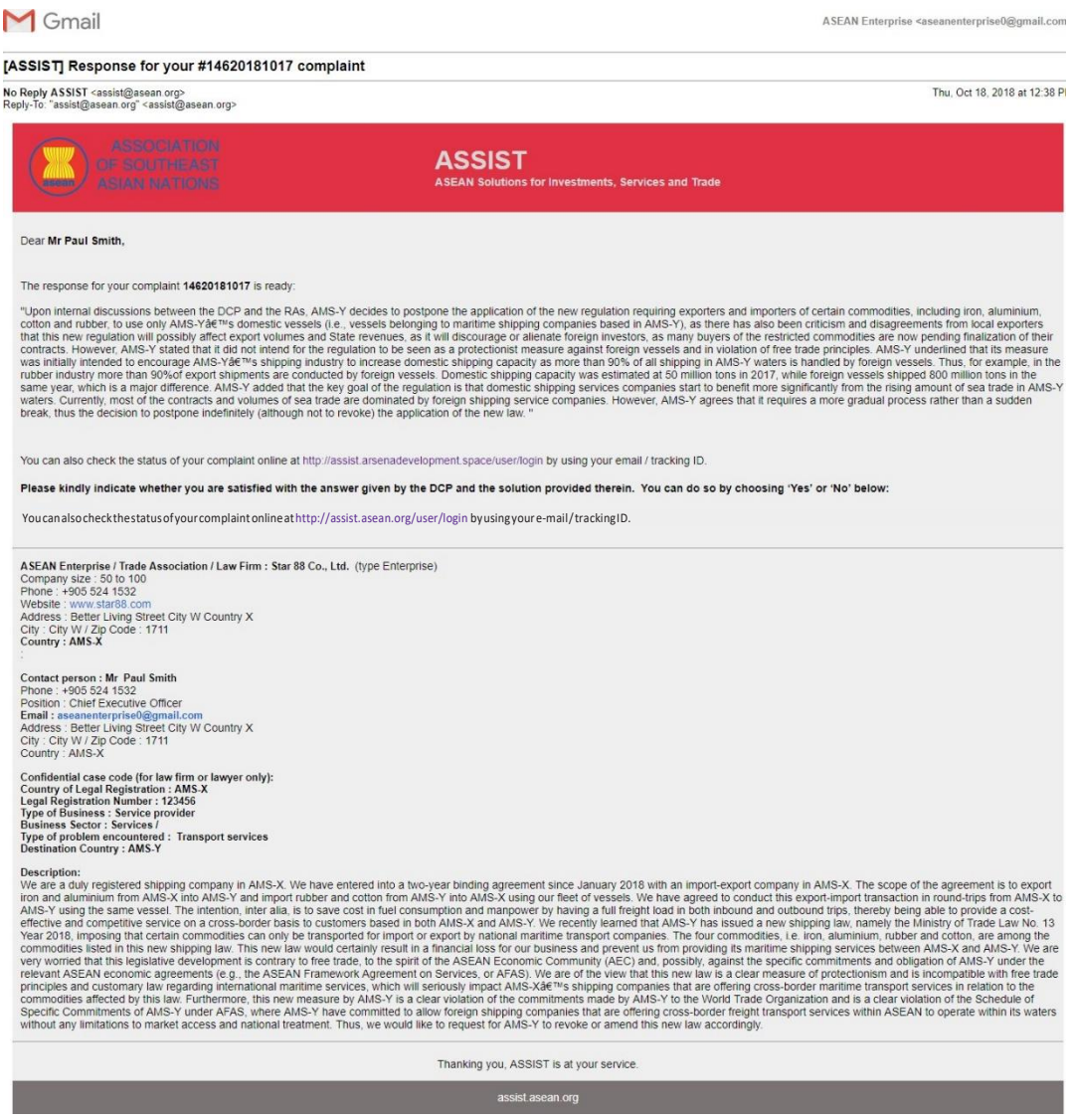
ขั้นที่ 11

ได้รับอีเมลล์แจ้งจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากรัฐ Y และผ่านการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลาง

ภายหลังที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (รัฐ Y) ได้รับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานรับผิดชอบ และเห็นว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหาที่หยิบยกมาจากข้อร้องเรียนได้ ให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนำส่งข้อเสนอแนะนั้นไปยังผู้ประสานงานกลาง

ผู้ประสานงานกลางจะ: (i) ตรวจสอบข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาภายใต้บริบทของข้อร้องเรียน; (ii) บันทึกข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและส่งไปให้ผู้ประกอบการอาเซียนทางอีเมลล์; และ (iii) สำเนาข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาไปยังหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางในรัฐ X (ประเทศต้นทางของท่าน)

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่าน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST ซึ่งระบุการตอบกลับข้อร้องเรียนของท่านจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง



Gmail — 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

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

Dear **Mr Paul Smith,**

The response for your complaint **14620181017** is ready:

"Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Yâ€™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-Yâ€™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
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
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-Xâ€™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 โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดวไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าแนวทางแก้ไขปัญหาได้รับการเสนอ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลางก็จะปรากฏอยู่ในย่อหน้าแรกของหน้าจอแสดงผลของท่าน

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

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

History

Date	Action	Action By	Comments
18/10/2018 12:38:29	Solution	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping...
17/10/2018 14:40:40	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	Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_Star_88_Co._Ltd_.pdf	**Destination Country**	AMS-Y
Type of Business	Service provider		

Description

We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-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.

Attachment

Annex_2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf
Annex_3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf

ข้างล่างนี้เป็นการตอบกลับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

"ในการหารือระหว่างหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางและหน่วยงานรับผิดชอบ รัฐ Y มีมติที่จะเลื่อนการบังคับใช้กฎระเบียบใหม่ที่กำหนดให้ผู้ส่งออกและผู้นำเข้าของสินค้าบางรายการ รวมทั้งแร่เหล็ก อลูมิเนียม ฝ้ายและยางซึ่งรับขนโดยเรือบรรทุกของรัฐ Y (เช่น เรือบรรทุกเป็นของบริษัทขนส่งทางเรือซึ่งตั้งอยู่ในรัฐ Y) นี้ออกไปก่อน เนื่องจากมีข้อวิจารณ์และความไม่ยินยอมของผู้ส่งออกท้องถิ่นซึ่งกฎระเบียบใหม่นี้จะสร้างผลกระทบให้กปริมาณการส่งออกและรายได้ของรัฐ และจะเป็นการขัดขวางหรือไม่เป็นมิตรกับนักลงทุนชาวต่างชาติ เนื่องจากผู้ซื้อจำนวนมากในสินค้าที่ถูกจำกัดนี้อยู่ในสถานะรอการบรรลุในข้อตกลงของสัญญาของตน

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

รัฐ Y เสริมว่าเป้าหมายสำคัญของกฎระเบียบนี้คือบริษัทที่ให้บริการรับขนในประเทศเริ่มที่จะได้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญจากการเพิ่มจำนวนการค้าในน่านน้ำของรัฐ Y โดยในปัจจุบัน สัญญาและปริมาณการค้าทางทะเลส่วนมากถูกครอบงำโดยบริษัทรับขนต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รัฐ Y เห็นพ้องว่ามาตรการบังคับใช้กฎหมายควรที่จะค่อยเป็นค่อยไป มากกว่าที่จะให้ยาแรงที่มีผลทันทีกับบริษัทรับขนต่างประเทศ ดังนั้น มติในการบังคับใช้กฎหมายนี้จึงเลื่อนออกไปก่อนอย่างไม่มีกำหนด (แต่ไม่ใช่เพื่อการเพิกถอน)"

(c) ในตอนท้ายของอีเมลล์จากระบบ ASSIST ใน 11 (a) ข้างต้น ท่านจะต้องระบุว่าท่านพอใจหรือไม่กับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ ท่านสามารถที่จะเลือก 'พอใจ' หรือ 'ไม่พอใจ' ในช่องที่กำหนด

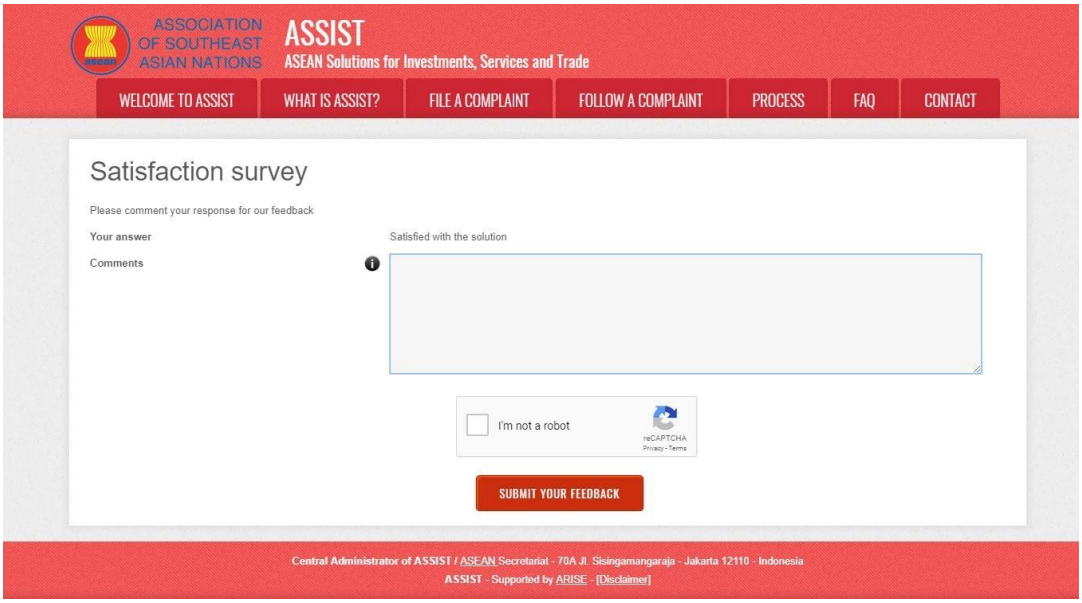
Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:
Yes / No

ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนเลือก 'พอใจ'

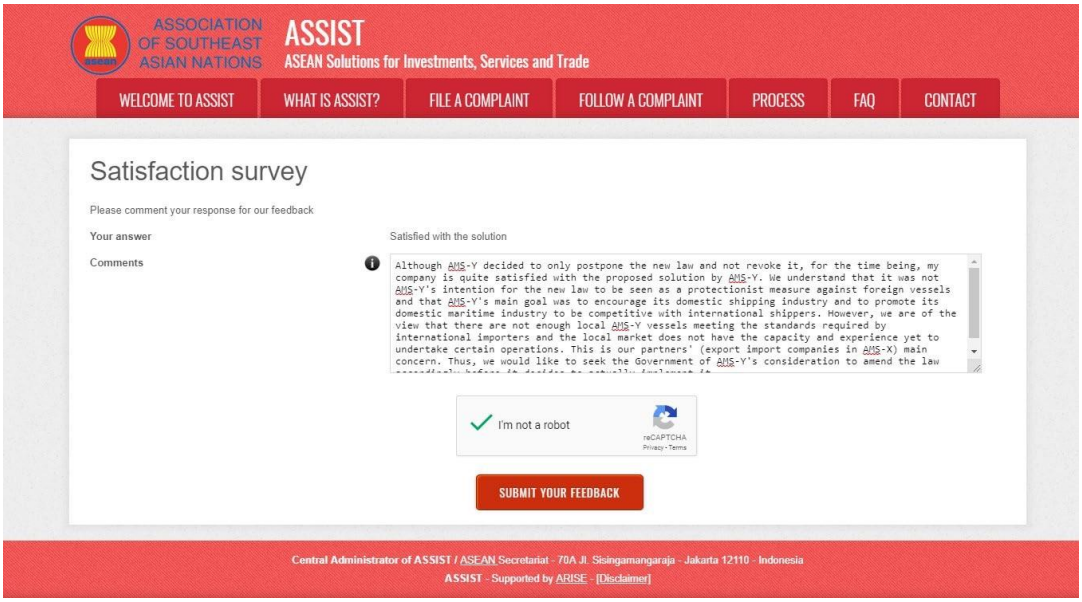
ขั้นที่ 12

ให้ความเห็นของท่านกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอโดยรัฐ Y ในแบบสอบถามความพึงพอใจ และได้รับอีเมลล์ให้รับทราบจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านเลือก 'พอใจ/ไม่พอใจ'ในขั้นตอนที่ 11 (c) ข้างต้น เพจจะพาท่านไปยังหน้าข้างล่างนี้เพื่อขอให้ท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และให้ความเห็น โดยแฉพาะหากท่านไม่พอใจในแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอ

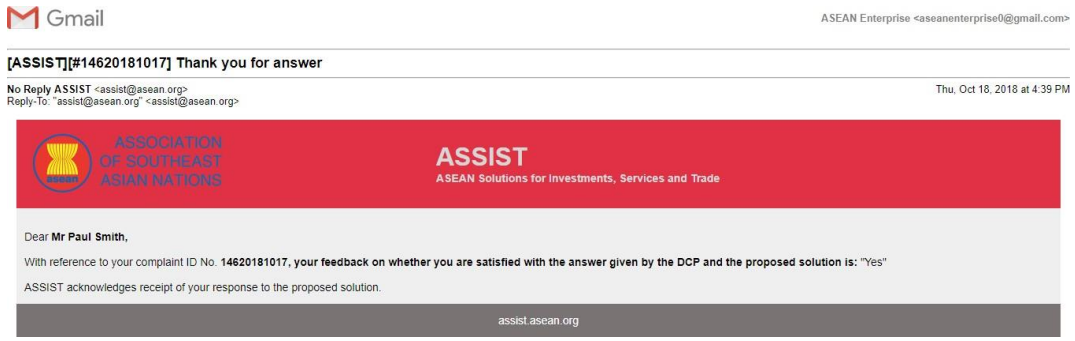


(a) กรอกข้อความลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนพึงพอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอของระบบ ASSIST จึงได้ระบุไว้เช่นนั้น



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

อีเมลล์รับทราบฉบับแรกจากระบบ *ASSIST*



Gmail — ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[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,**

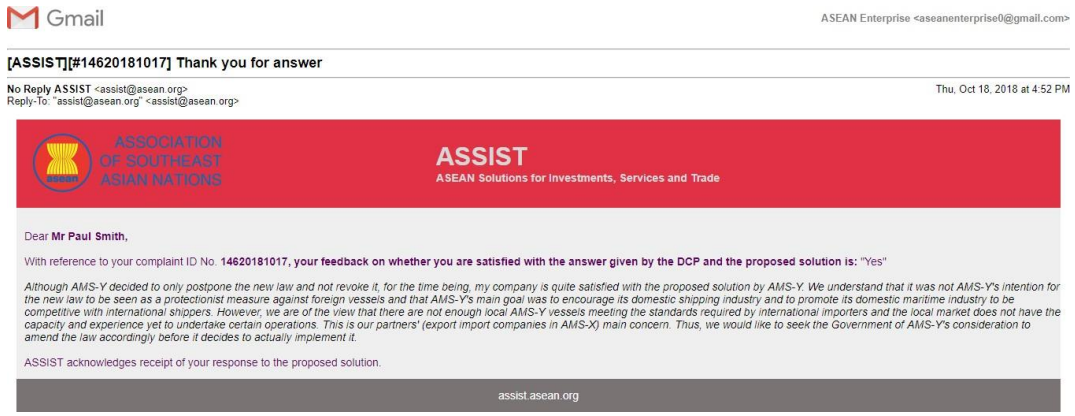
With reference to your complaint ID No. **14620181017, your feedback on whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the proposed solution is:** "Yes"

ASSIST acknowledges receipt of your response to the proposed solution.

assist.asean.org

อีเมลล์รับทราบฉบับที่สองจากระบบ ASSIST

หากท่านได้ให้ความเห็นลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ท่านจะได้รับอีเมลล์ฉบับที่สองข้างล่างนี้ เพื่อรับทราบการตอบของท่านต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่งจากระบบ ASSIST ไปยังท่าน หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง



Gmail — ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[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 โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดวไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลขั้นสุดท้ายปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าท่านพึงพอใจกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาภายใต้ระบบ ASSIST

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

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	Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_Star_88_Co._Ltd_.pdf	**Destination Country**	AMS-Y
Type of Business	Service provider		

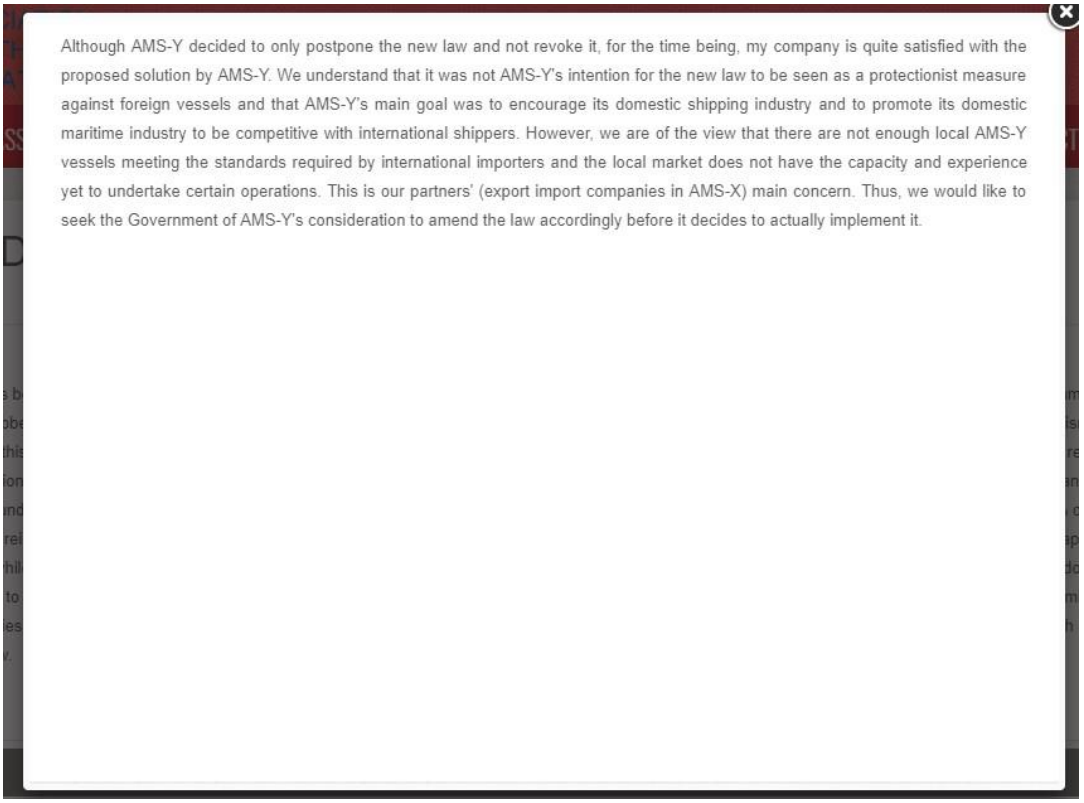
Description

We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-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.

Attachment

Annex_2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf
Annex_3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf

(d) หากท่านประสงค์จะตรวจสอบความเห็นที่ได้ให้ไว้ในแบบสอบถามความพึงพอใจ ให้คลิกไปที่สัญลักษณ์ 'แว่นขยาย' หน้าจอข้างล่างนี้ก็จะปรากฏ



กรณีที่ได้มีการแจ้งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาแก่ผู้ประกอบการอาเซียน และข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นที่น่าพอใจของผู้ประกอบการอาเซียน ให้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางส่งต่อการแจ้งนี้ไปยังหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อรับรองว่าจะได้มีการดำเนินการทางปกครองใดๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนได้มีการรับไว้พิจารณาและได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง อันเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการอาเซียนแล้ว

พึงทราบว่าระยะเวลาแก้ไขปัญหาการค้าข้ามพรมแดนภายใต้ระบบ ASSIST จะใช้เวลาไม่เกิน 40 วันทำการ หรือ 2 เดือนปฏิทิน (เว้นแต่จะได้มีการขยายระยะเวลาออกไปสูงสุดไม่เกิน 20 ทำการ) นับจากวันที่ข้อร้องเรียนได้รับการพิจารณาจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (เช่น รัฐสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทไปถึง)

ขั้นตอนสาธิตคำอธิบายแต่ละขั้นสำหรับ กรณีศึกษาที่ 5

(การบริการ)

ข้อร้องเรียนที่ยื่นโดยผู้ประกอบการอาเซียน (บริษัทสำนักงานใหญ่ของบริษัทสาขา) และได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางแต่ถูกปฏิเสธไม่รับพิจารณาในภายหลังโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

รายละเอียดโดยย่อของกรณีศึกษา: กรณีนี้เป็นกรณีสมมติถูกสร้างขึ้นเพื่อสะท้อนรูปแบบที่ **3** (สถานประกอบการเชิงพาณิชย์) ของการบริการ ซึ่งได้นิยามเอาไว้ในกรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ" หรือ **AFAS** และความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ (**GATS**) ซึ่งใช้บังคับโดยอนุโลมในการตอบสนองความต้องการด้านบริการจากประเทศหนึ่งผ่านสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ในอีกประเทศหนึ่ง ในกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ กรณีเชิงพาณิชย์ทั้งหมดที่มีการเคลื่อนย้ายพรมแดนด้านบริการ กรณีนี้เป็นข้อร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาโดยผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST เพราะได้มีการยื่นอย่างถูกต้องโดยผู้ประกอบการอาเซียนซึ่งเป็นบริษัทสำนักงานใหญ่ในรัฐสมาชิกอาเซียนอื่น และมีสำนักงานสาขาซึ่งตั้งอยู่ในรัฐสมาชิกอาเซียนที่ข้อร้องเรียนพิพาทไปถึงซึ่งที่จริงแล้วสำนักงานสาขาเป็นหนึ่งในปัญหาหรือข้อร้องเรียน แต่ถูกปฏิเสธไม่รับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเพราะว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางพบว่าข้อกล่าวหาของผู้ประกอบการไม่มีมูลเนื่องจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอาเซียนที่เกี่ยวข้องแล้ว

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเพิกถอนใบอนุญาตบริษัทสาขาและการแก้ไขพระราชบัญญัติธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศปลายทาง ซึ่งผู้ประกอบการอาเซียนอ้างว่ามีการเลือกปฏิบัติต่อนักลงทุนชาวต่างชาติและเป็นการขัดโดยชัดแจ้งในตารางข้อผูกพันการค้าบริการของประเทศปลายทางภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่ประเทศปลายทางประสงค์ที่จะผูกพันโดยยอมให้สถานประกอบการของบริษัทต่างชาติ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การมีสิทธิทางกฎหมายของผู้ประกอบการต่างชาติ ซึ่งจดทะเบียนตามกฎหมายของรัฐสมาชิกอาเซียนอื่นเพื่อให้บริการผ่านสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ ทั้งนี้จะต้องไม่เป็นการสร้างข้อจำกัดในการเข้าถึงตลาดและได้รับการปฏิบัติเยี่ยงคนในชาติ

รายชื่อตัวแสดงและตัวย่อ:

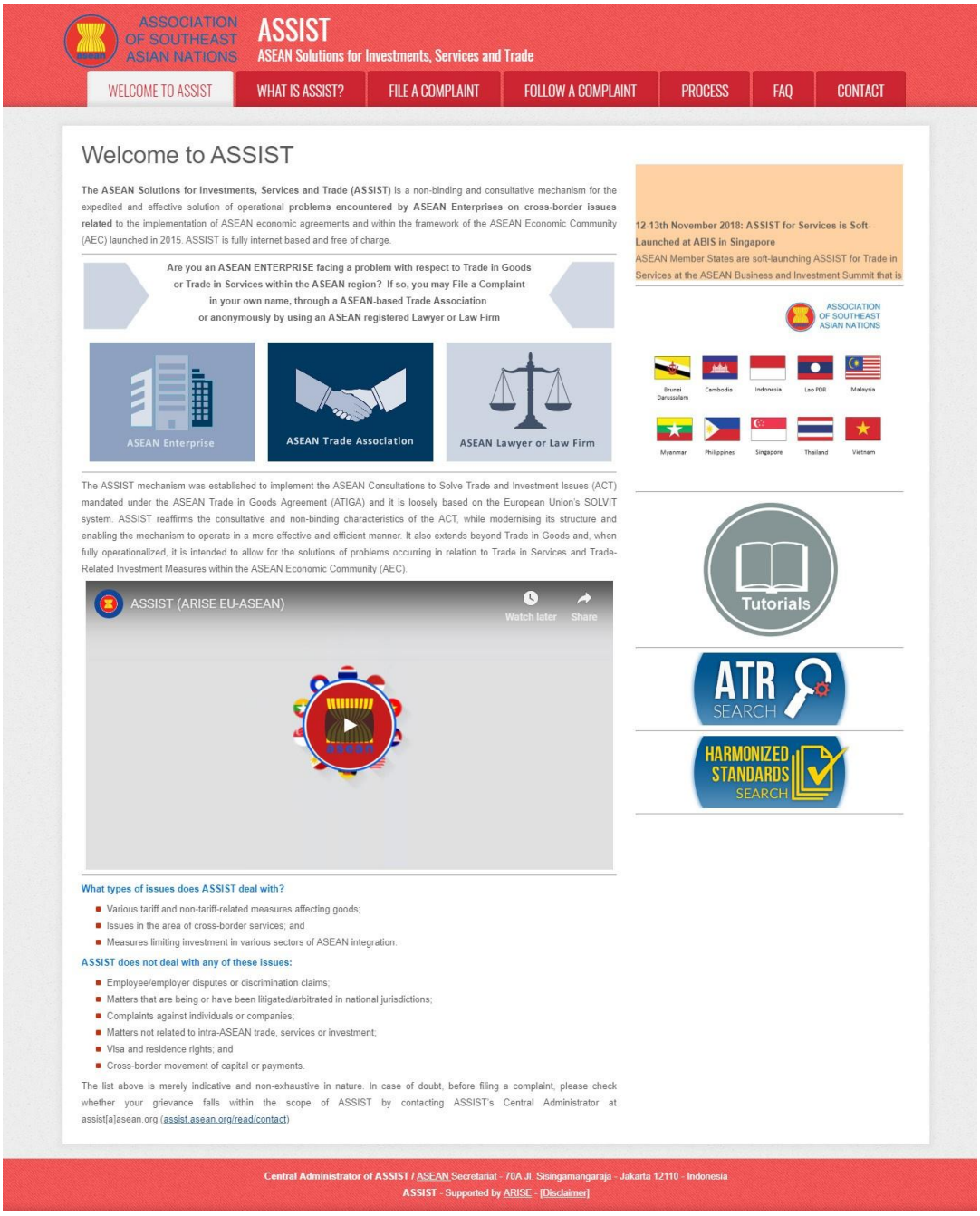
- ผู้ร้อง = ผู้ประกอบการอาเซียน (AE)
- เลขาธิการอาเซียน = ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST (CA)
- ประเทศต้นทาง = หน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง (HCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน X (AMS-X)
- ประเทศปลายทาง = หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง (DCP) ในประเทศสมาชิกอาเซียน Y (AMS-Y)
- หน่วยงานในประเทศที่เกี่ยวข้อง = หน่วยงานรับผิดชอบ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

ขั้นที่ 1

ไปที่เว็บไซต์ระบบ ASSIST (http://ASSISt.ASeAn.orG)

หากท่านรู้สึกว่ากรณีของท่านเป็นปัญหาทางการค้าข้ามพรมแดนในอาเซียน ท่านเป็นธุรกิจที่จดทะเบียนในประเทศสมาชิกอาเซียนและประสงค์ที่จะรับบริการการให้คำปรึกษาแต่ไม่ผูกพันและไม่เสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังได้รับแนวทางแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ท่านสามารถไปที่ลิงค์ต่อไปนี้: http://assist.asean.org.

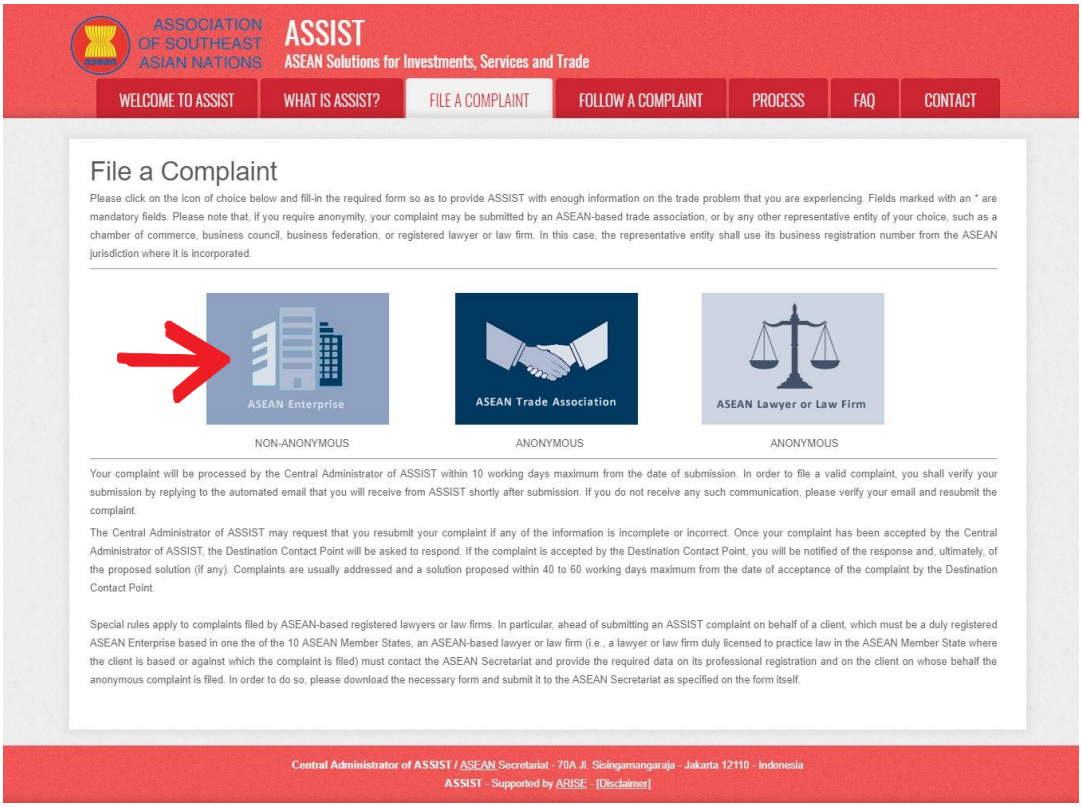
ข้างล่างนี้คือโฮมเพจของระบบ ASSIST



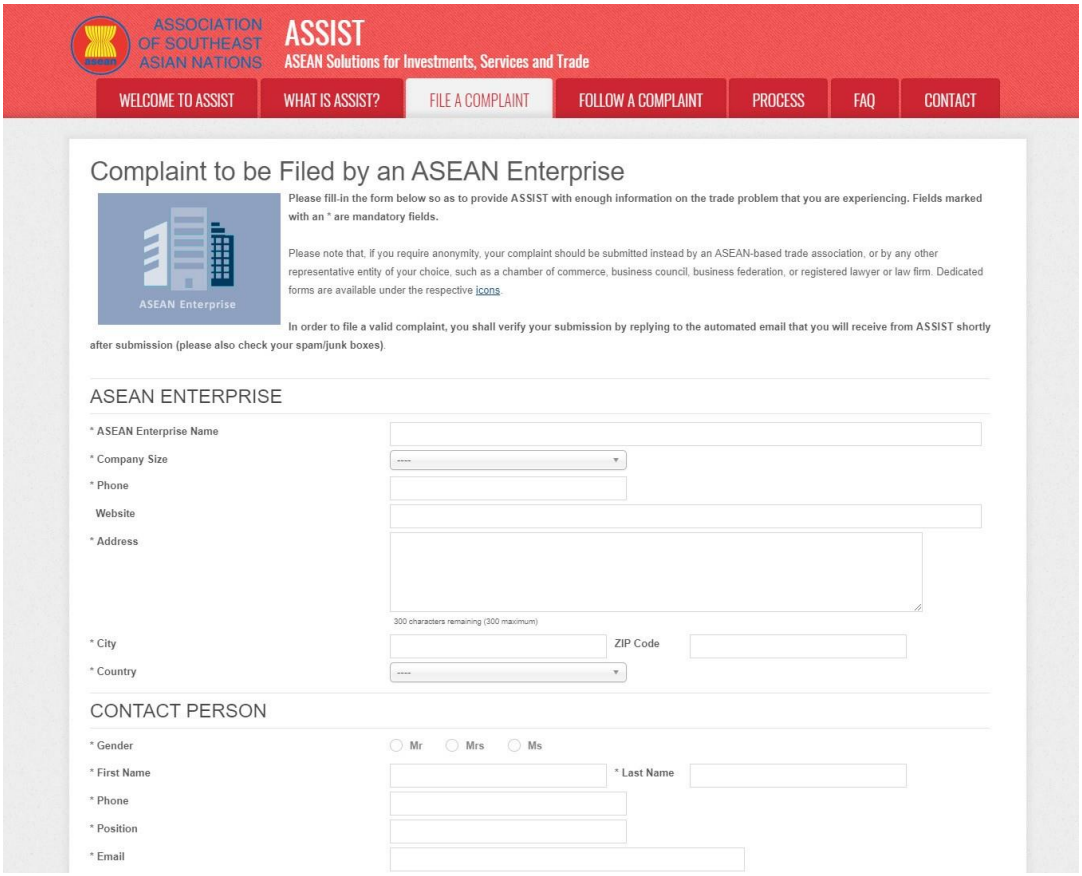
ขั้นที่ 2

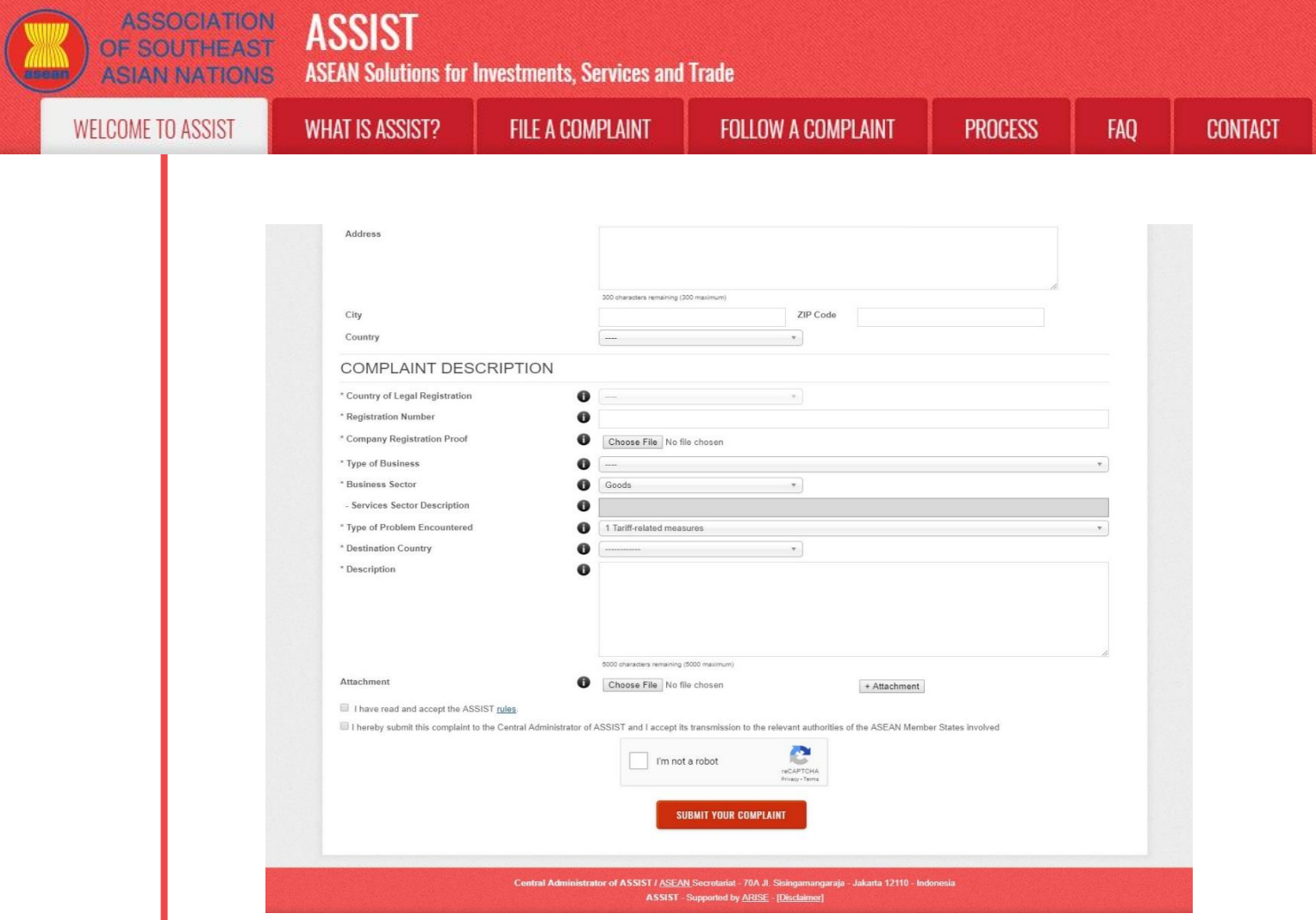
เลือกแท็บ 'ยื่นข้อร้องเรียน' (สัญลักษณ์ผู้ประกอบการอาเซียน)

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



เมื่อท่านคลิกไปที่สัญลักษณ์ ‘ผู้ประกอบการอาเซียน’ หน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น





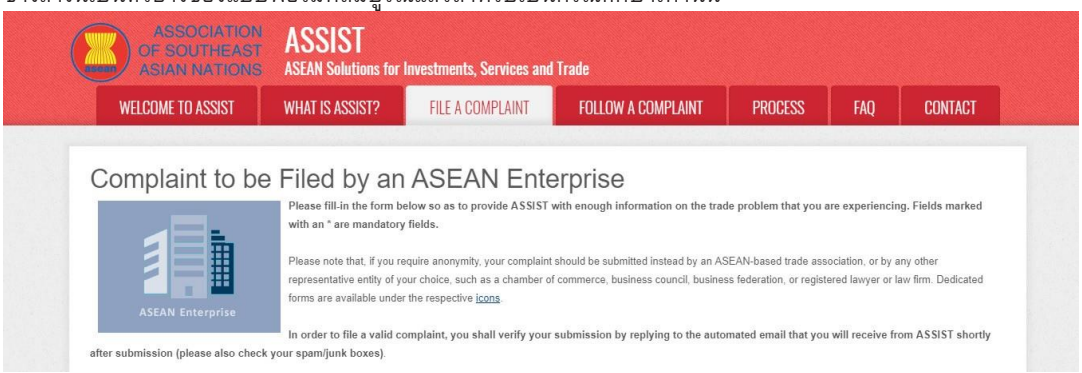
โปรดกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มข้างล่างเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาทางการค้าที่ท่านกำลังเผชิญอยู่อย่างเพียงพอแก่ระบบ ASSIST โดยช่องว่างที่แสดงเครื่องหมาย * นั้นจำเป็นที่จะต้องกรอกให้สมบูรณ์ หากผู้ร้องไม่แน่ใจว่าจะกรอกอะไรในช่องดังกล่าว สัญลักษณ์ปุ่ม ℹ จะมีไว้ให้โดยคลิกเข้าไปเพื่ออ่านรายละเอียดคำแนะนำว่าต้องกรอกอะไรในแต่ละช่องของ โปรดคลิกเข้าไปเพื่อให้มั่นใจว่าท่านกรอกข้อความในช่องถูกต้อง

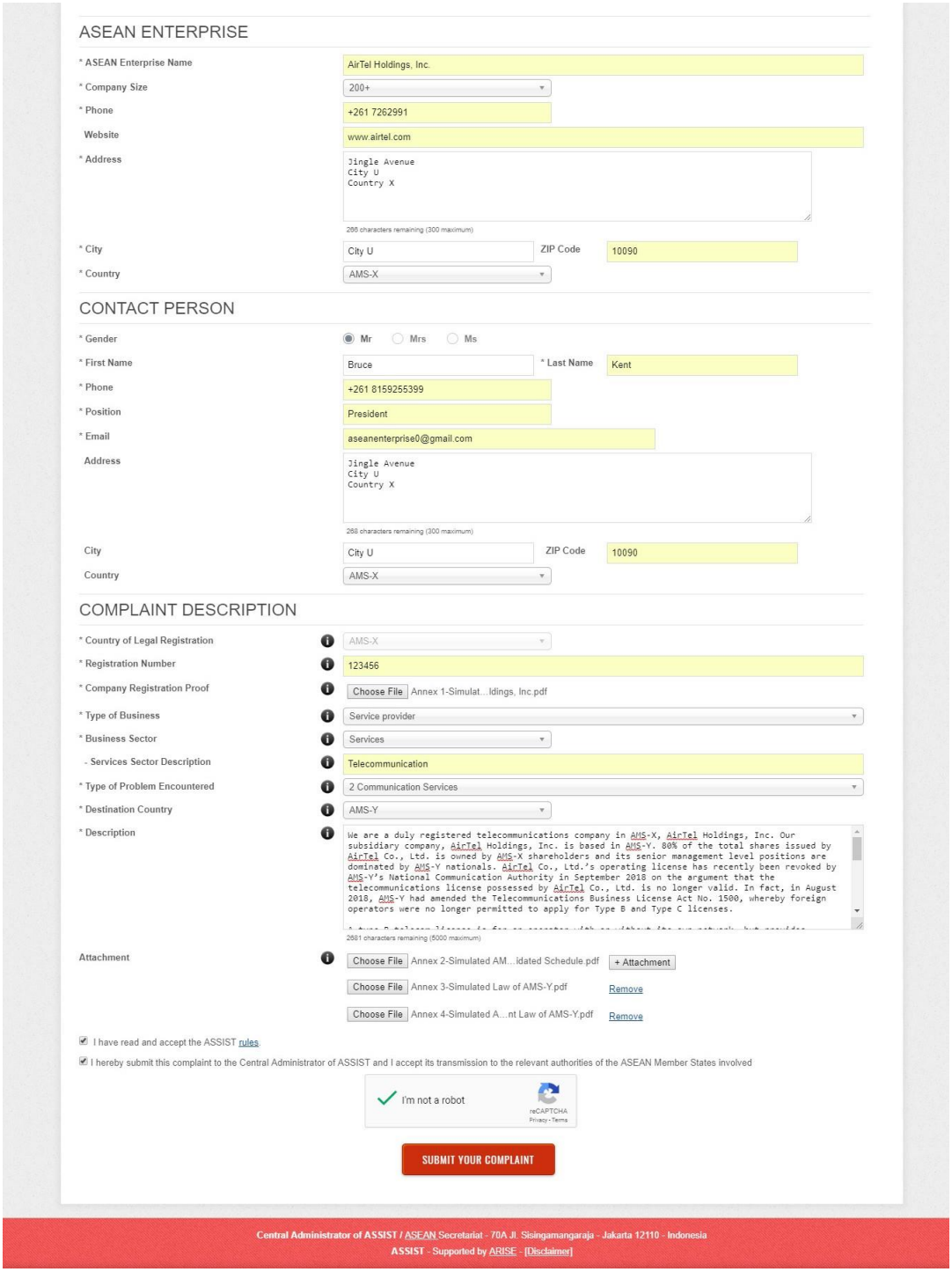
ในส่วนของ ‘รายละเอียด’ จะต้องกรอกข้อมูลอย่างเหมาะสม ผู้ประสานงานกลางในระบบ ASSIST จะสามารถตรวจสอบความถูกต้องว่ารายละเอียดข้อร้องเรียนนั้นเพียงพอที่จะระบุปัญหาได้อย่างชัดเจนในบริบทเฉพาะของความตกลงอาเซียนต่างๆ นอกจากนี้ โปรดบรรยายข้อร้องเรียนของท่านด้วยข้อโต้แย้งทางกฎหมายและหลักฐานทางข้อเท็จจริงประกอบเพื่อที่ผู้ประสานงานกลางจะสามารถตัดสินใจได้ว่าจะพิจารณาข้อร้องเรียนของท่านหรือไม่

ขั้นที่ 3

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน

ข้างล่างนี้เป็นตัวอย่างของแบบฟอร์มที่สมบูรณ์แล้วสำหรับเป็นกรณีศึกษาเท่านั้น





ข้างล่างนี้เป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับรายละเอียดข้อร้องเรียนของผู้ประกอบการอาเซียน:

“เราเป็นบริษัทโทรคมนาคมที่จดทะเบียนตามกฎหมายในรัฐ X ชื่อว่า บริษัท AirTel Holdings, Inc. โดยมีบริษัทสาขา ชื่อว่า บริษัท AirTel Co., Ltd., ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐ Y หุ้นจำนวน 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

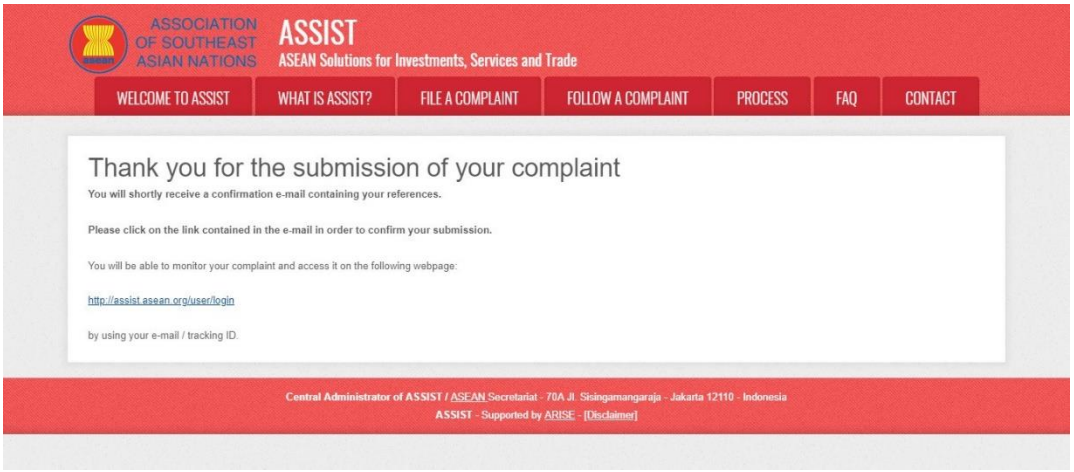
ใบอนุญาตประเภท B นั้นสำหรับผู้ประกอบการที่มีหรือไม่เครือข่ายของตนเอง แต่จัดหาบริการที่เจาะกลุ่มตลาดหรือกลุ่มสาธารณะต่างๆ ในขณะที่ ใบอนุญาตประเภท C นั้นสำหรับผู้ประกอบที่มีเครือข่ายซึ่งให้บริการแก่สาธารณะเป็นการทั่วไปหรือบริการที่ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างเกี่ยวกับการแข่งขันที่เป็นธรรม ประโยชน์สาธารณะ หรือกำหนดให้มีความคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการพิเศษ 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., และการปรับแก้กฎระเบียบการอนุญาตให้ประกอบธุรกิจทำให้หุ้นของบริษัท AirTel Holdings, Inc., ร่วงลงมา 5.67% ในรัฐ X เพราะรัฐ Y เป็นตลาดโครงข่ายที่ใหญ่ที่สุดเป็นอันดับสองของโลก เราเชื่อว่าการเพิกถอนใบอนุญาตนี้เป็นการเลือกปฏิบัติกับนักลงทุนชาวต่างชาติในภาคโทรคมนาคม และเป็นการละเมิดต่อความมุ่งหมายและพันธกรณีที่รัฐ Y มีภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการที่เกี่ยวข้องอย่างชัดแจ้ง”

เมื่อจะยื่นข้อร้องเรียน ให้คลิกไปที่ ‘ยื่นข้อร้องเรียนของท่าน’ ขั้นที่ 4 ในหน้าถัดไปจะปรากฏขึ้น

ขั้นที่ 4 การได้รับแจ้งเตือนจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านได้ยื่นข้อร้องเรียนในเว็บไซต์ระบบ ASSIST แล้ว หน้าข้างล่างนี้จะปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งท่านว่าอีเมลล์ยืนยันการส่งข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังอีเมลล์ของท่านตามที่ท่านได้แจ้งเอาไว้ในแบบฟอร์มข้อร้องเรียน



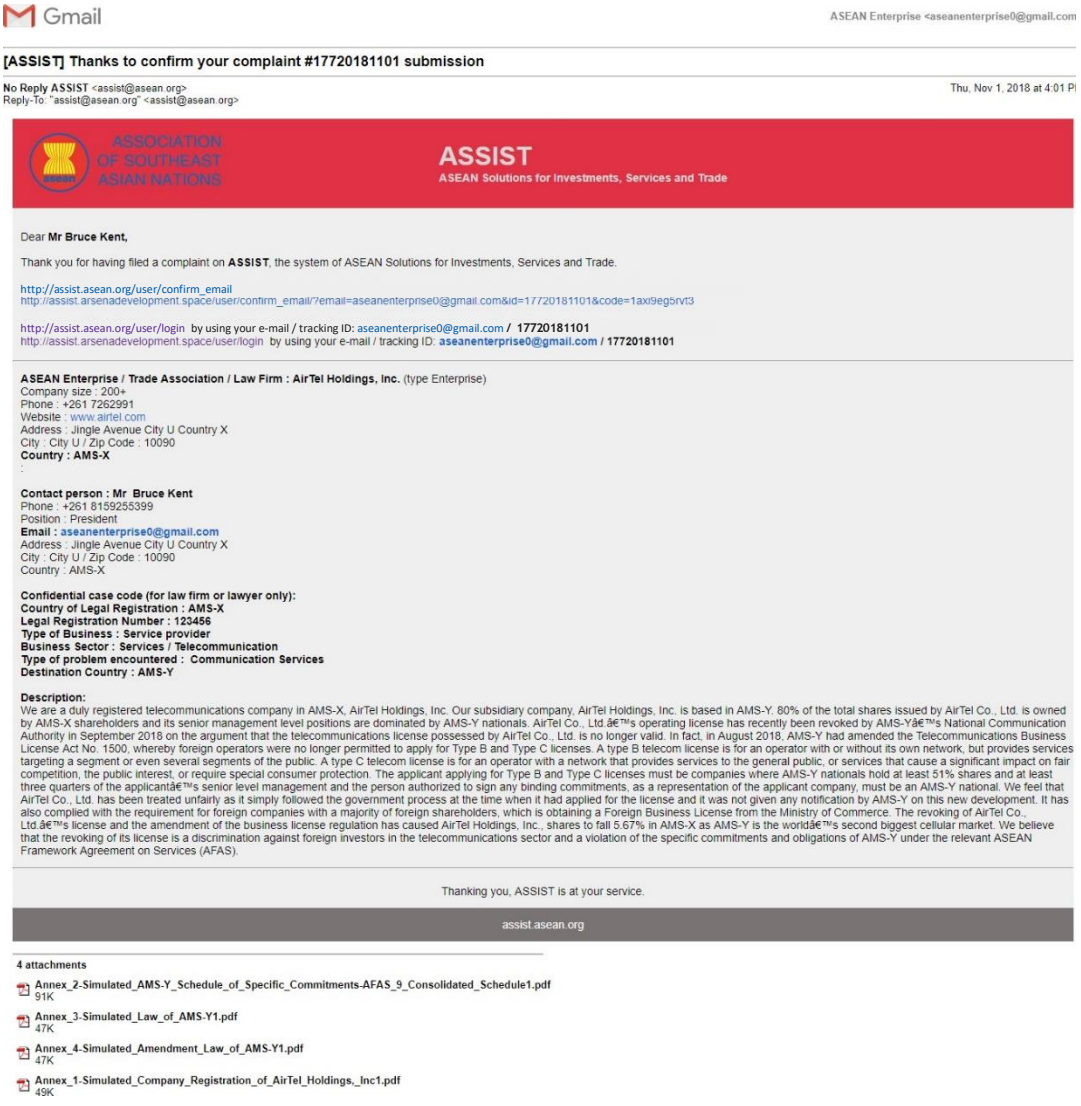
การแจ้งเตือนข้างต้นระบุว่าท่านควรคลิกไปที่ลิงค์ที่กำหนดไว้ในอีเมลล์ของท่านเพื่อยืนยันข้อร้องเรียนของท่านในระบบ ASSIST

ขั้นที่ 5

ยืนยันข้อร้องเรียนของท่านจากอีเมลล์ของท่าน

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

ข้างล่างนี้เป็นอีเมลล์ที่ท่านจะได้รับจากระบบ ASSIST



Gmail — ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #17720181101 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org> — Thu, Nov 1, 2018 at 4:01 PM
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

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.arsenadevelopment.space/user/confirm_email/?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=17720181101&code=1axl9eg5rvt3

http://assist.asean.org/user/login by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **17720181101**
http://assist.arsenadevelopment.space/user/login by using your e-mail / tracking ID: **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
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

Contact person : Mr Bruce Kent
Phone : +261 8159255399
Position : President
Email : aseanenterprise0@gmail.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

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

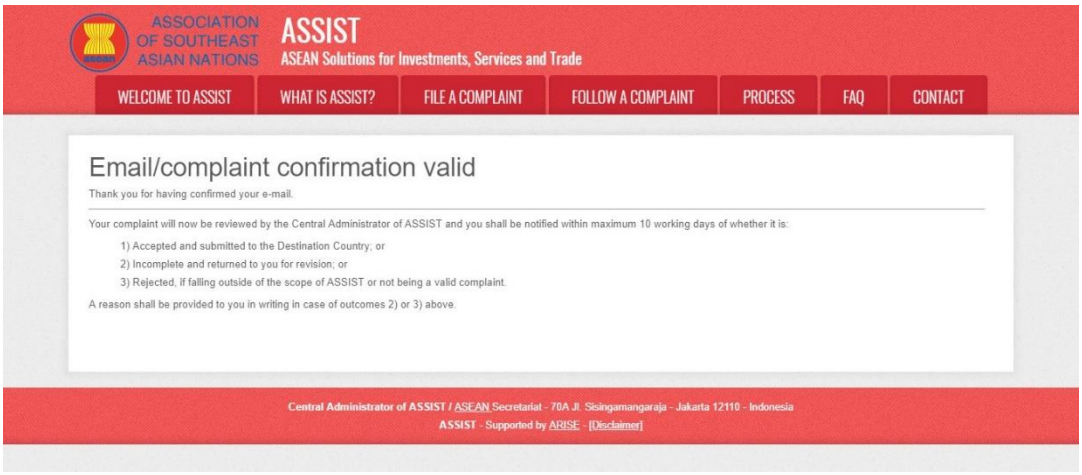
Description:
We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.â€™s operating license has recently been revoked by AMS-Yâ€™s National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicantâ€™s senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.â€™s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the worldâ€™s second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

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



การแจ้งเตือนข้างต้นจะบอกว่าข้อร้องเรียนของท่านจะได้รับการตรวจสอบโดยผู้ประสานงานกลางและท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์ภายในระยะเวลาสูงสุดไม่เกิน 10 วันทำการว่า:

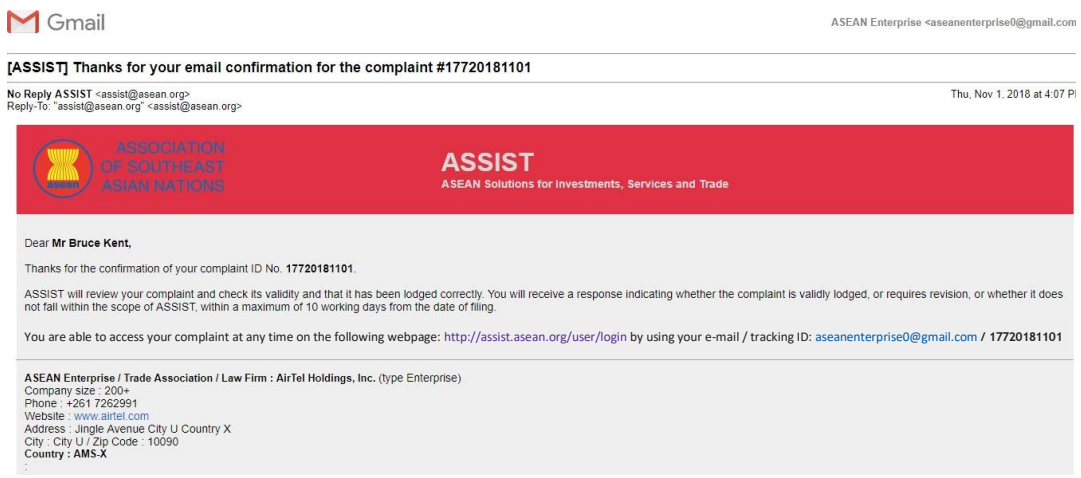
4) ข้อร้องเรียนจะได้รับการพิจารณาและได้ส่งต่อไปยังประเทศปลายทาง หรือ
5) ข้อร้องเรียนไม่สมบูรณ์และได้ส่งกลับมาให้ท่านแก้ไข หรือ
6) ข้อร้องเรียนไม่รับการพิจารณาหากไม่เข้าเกณฑ์ของระบบ ASSIST หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่ถูกต้อง

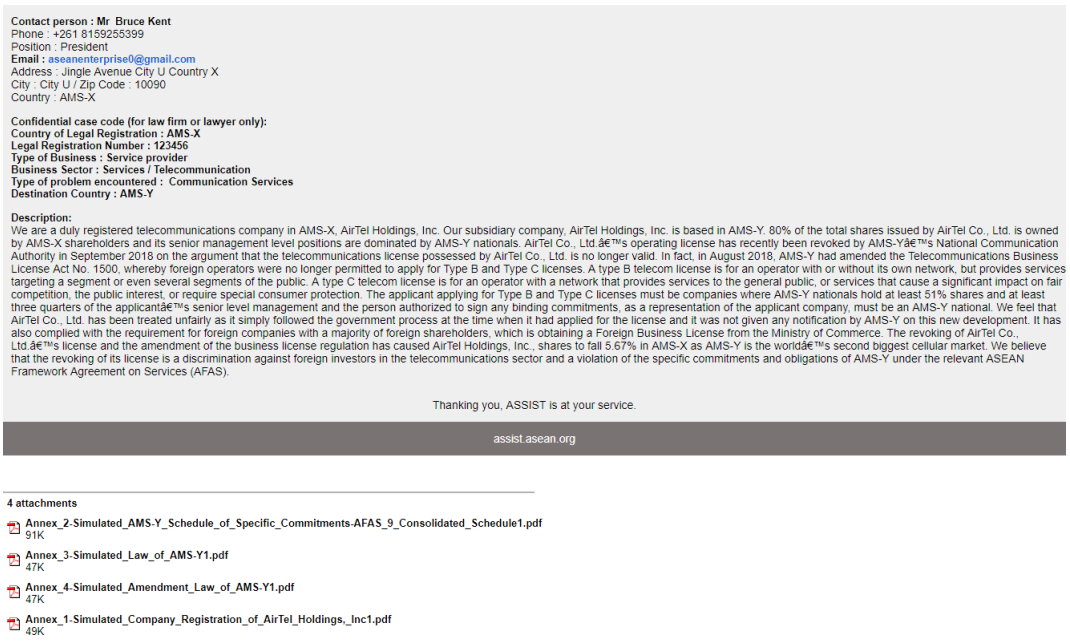
ไปที่อีเมลล์ของท่าน

ขั้นที่ 6

ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ว่าอีเมลล์และข้อร้องเรียนของท่านถูกต้อง

ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST อีเมลล์นี้จะระบุว่าท่านได้ยืนยันข้อร้องเรียนของท่าน และผู้ประสานงานกลางได้ตรวจสอบความถูกต้องภายใต้ระบบ ASSIST ระบบ ASSIST จะส่งกลับไปหาท่านพร้อมด้วยมติว่าข้อร้องเรียนนี้จะได้รับการพิจารณา ไม่สมบูรณ์ หรือไม่รับไว้พอจารณาภายใน 10 ทำการ





Contact person : Mr Bruce Kent
Phone : +261 8159255399
Position : President
Email : aseanenterprise0@gmail.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 12345
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services / Telecommunication
Type of problem encountered : Communication Services
Destination Country : AMS-Y

Description:
We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.â€™s operating license has recently been revoked by AMS-Yâ€™s National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicantâ€™s senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.â€™s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the worldâ€™s second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

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

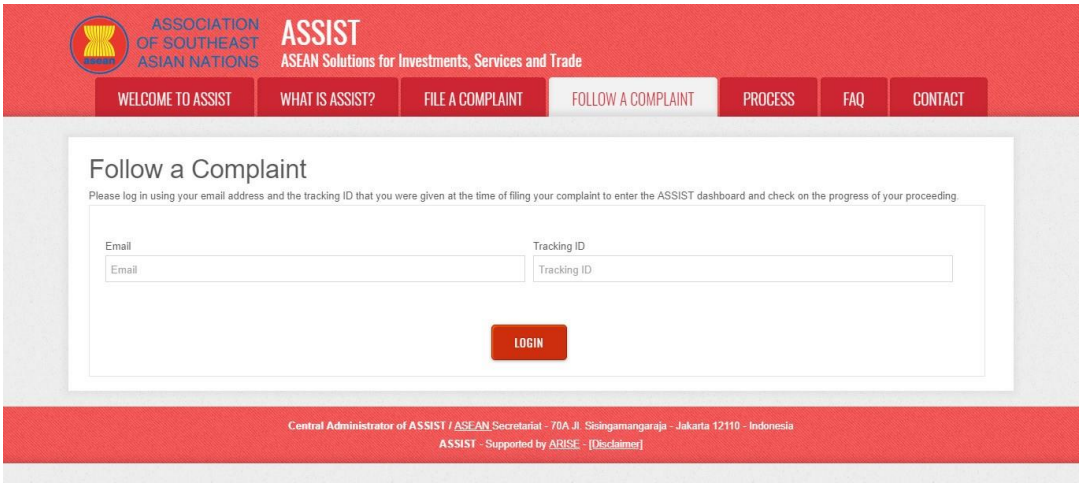
Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_AirTel_Holdings,_Inc1.pdf
49K

ตามที่ได้ระบุไว้ในอีเมลล์ข้างต้น ท่านสามารถที่จะติดตามความคืบหน้าโดยคลิกไปที่ลิงค์ซึ่งจะนำท่านไปยังแท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST

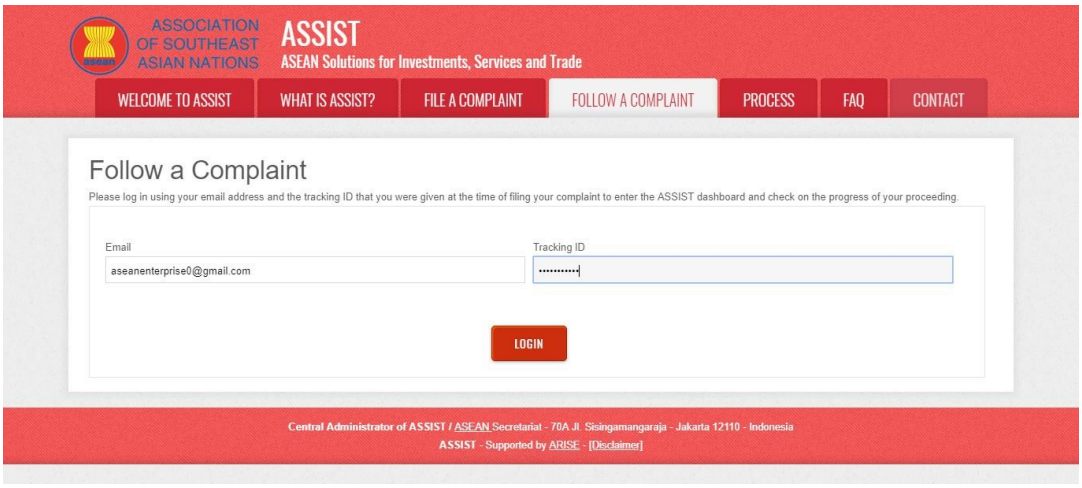
ขั้นที่ 7

การติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(a) ไปที่ลิงค์นี้: http://assist.asean.org/user/login หรือไปที่แท็บ ‘ติดตามข้อร้องเรียน’ บนเมนูบาร์ของเว็บไซต์ระบบ ASSIST เพจข้างนี้ก็จะปรากฏขึ้น

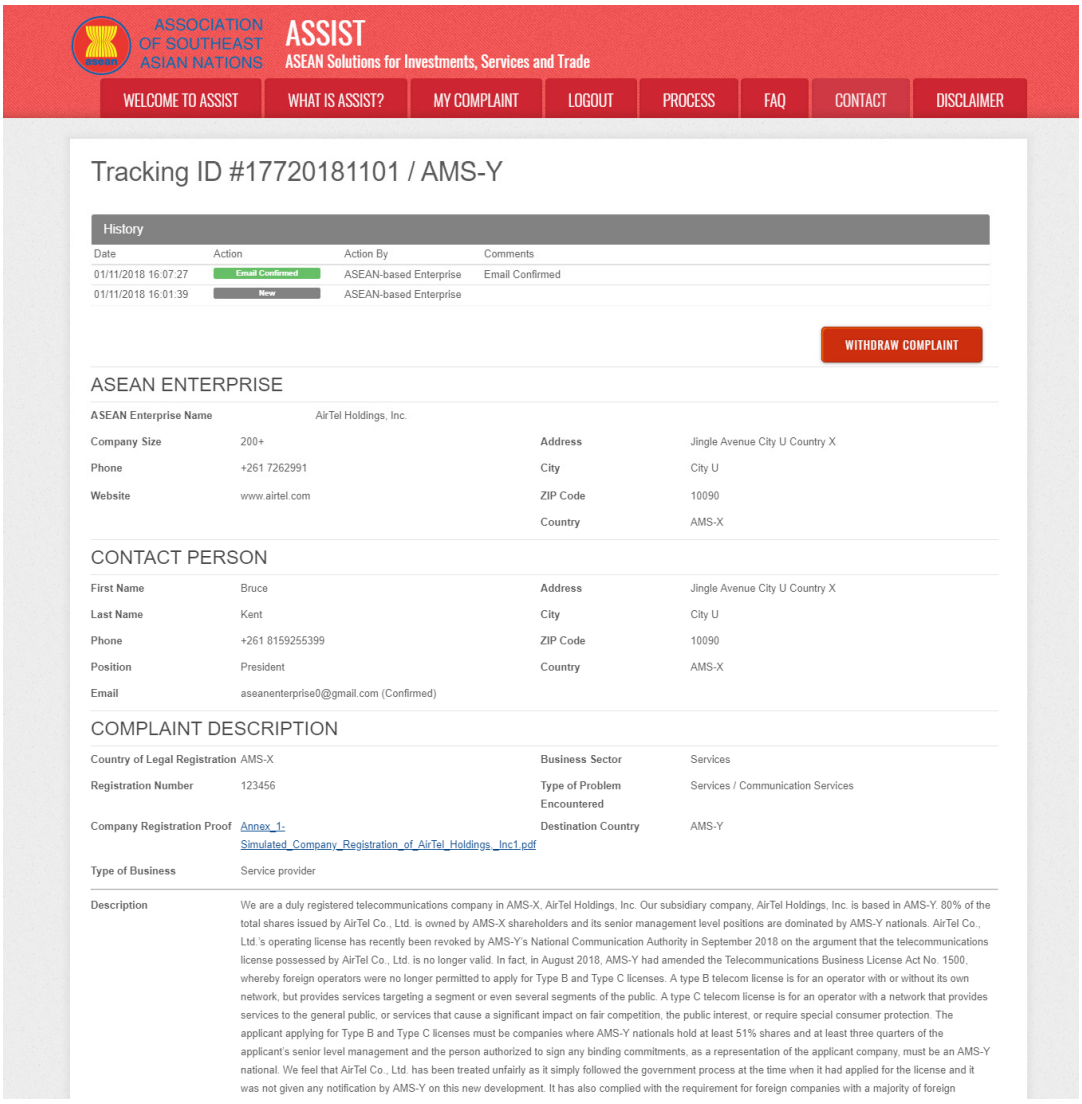


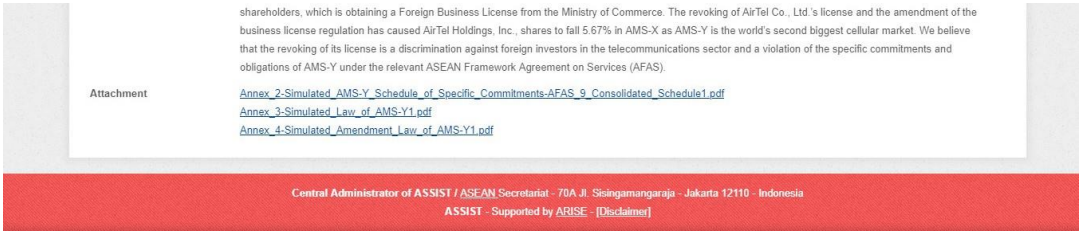
(a) กรอกอีเมลล์ของท่านและรหัสติดตาม (หมายเลขข้อร้องเรียนของท่าน) ในช่องที่กำหนดเพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีนี้ **อีเมลล์**และ**รหัสติดตาม**ของท่านคือ aseanenterprise0@gmail.com และ **17720181101**



เมื่อท่านเข้าสู่ระบบแล้ว ท่านจะเห็นหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST ที่ท่านสามารถติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียนของท่าน

(c) ตรวจสอบหน้าจอแสดงผลระบบ ASSIST เมื่อท่านได้เข้าสู่ระบบสำเร็จ:




shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Attachment
Annex_2-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-AFAS_9_Consolidated_Schedule1.pdf
Annex_3-Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf
Annex_4-Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf

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

ตามที่ท่านได้เห็นหน้าจอแสดงผล การดำเนินการที่ได้กระทำไปแล้วเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านจะได้ระบุเอาไว้ชัดเจนในหน้าจอแสดงผล และรายการนี้จะมีการแก้ไขเป็นประจำภายหลังที่ได้มีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนแบบฟอร์มข้อร้องเรียนของท่านที่ได้ยื่นไปแล้วจะสามารถเข้าถึงได้ในหน้าจอแสดงผลของท่าน

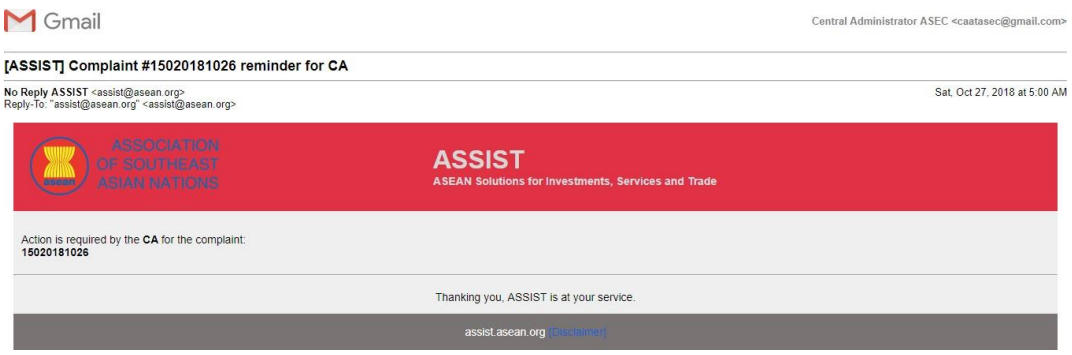
ขั้นที่ 8

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*:**


Gmail
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

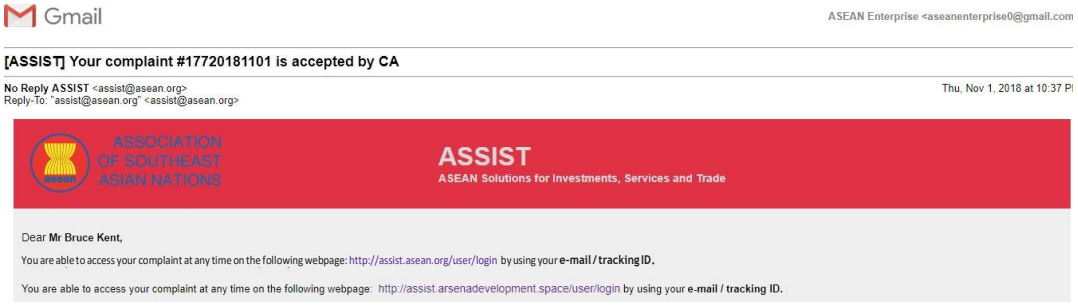
ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS
ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the **CA** for the complaint:
15020181026

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [Disclaimer]

โปรดตรวจสอบอีเมลล์ของท่านเป็นประจำภายในระยะเวลา 10 วันทำการนับจากวันที่ท่านยื่นข้อร้องเรียน ท่านจะได้รับข้อความใหม่จากระบบ ASSIST


Gmail
ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #17720181101 is accepted by CA

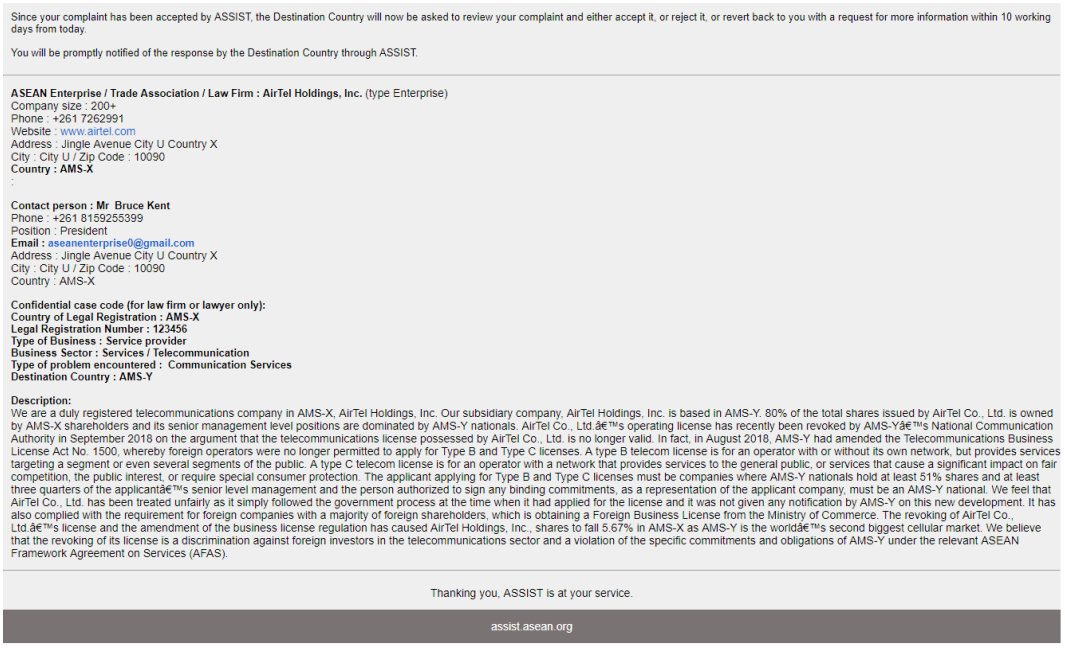
No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>
Thu, Nov 1, 2018 at 10:37 PM

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
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X
:

Contact person : Mr Bruce Kent
Phone : +261 8159255399
Position : President
Email : aseanenterprise0@gmail.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

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

Description:
We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.â€™s operating license has recently been revoked by AMS-Yâ€™s National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicantâ€™s senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.â€™s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the worldâ€™s second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Thanking you, ASSIST is at your service.

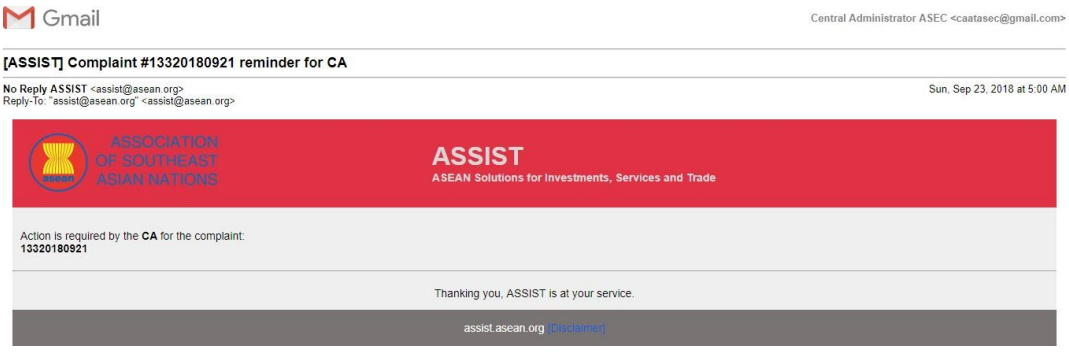
assist.asean.org

ในกรณีนี้ อีเมลล์ข้างต้นแสดงว่าข้อร้องเรียนของท่าน**ได้รับการพิจารณา**โดยผู้ประสานงานกลาง อีเมลล์ยังได้แจ้งท่านด้วยว่าข้อร้องเรียนของท่านจะถูกส่งไปยังหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ Y (หน่วยงานที่รับผิดชอบของประเทศในระบบ ASSIST) ที่ซึ่งท่านประสบกับปัญหาทางการค้าและที่ที่ข้อร้องเรียนของท่านพิพาทไปถึงเพื่อหาทางออก 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:

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของผู้ประสานงานกลาง:



Gmail

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

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.

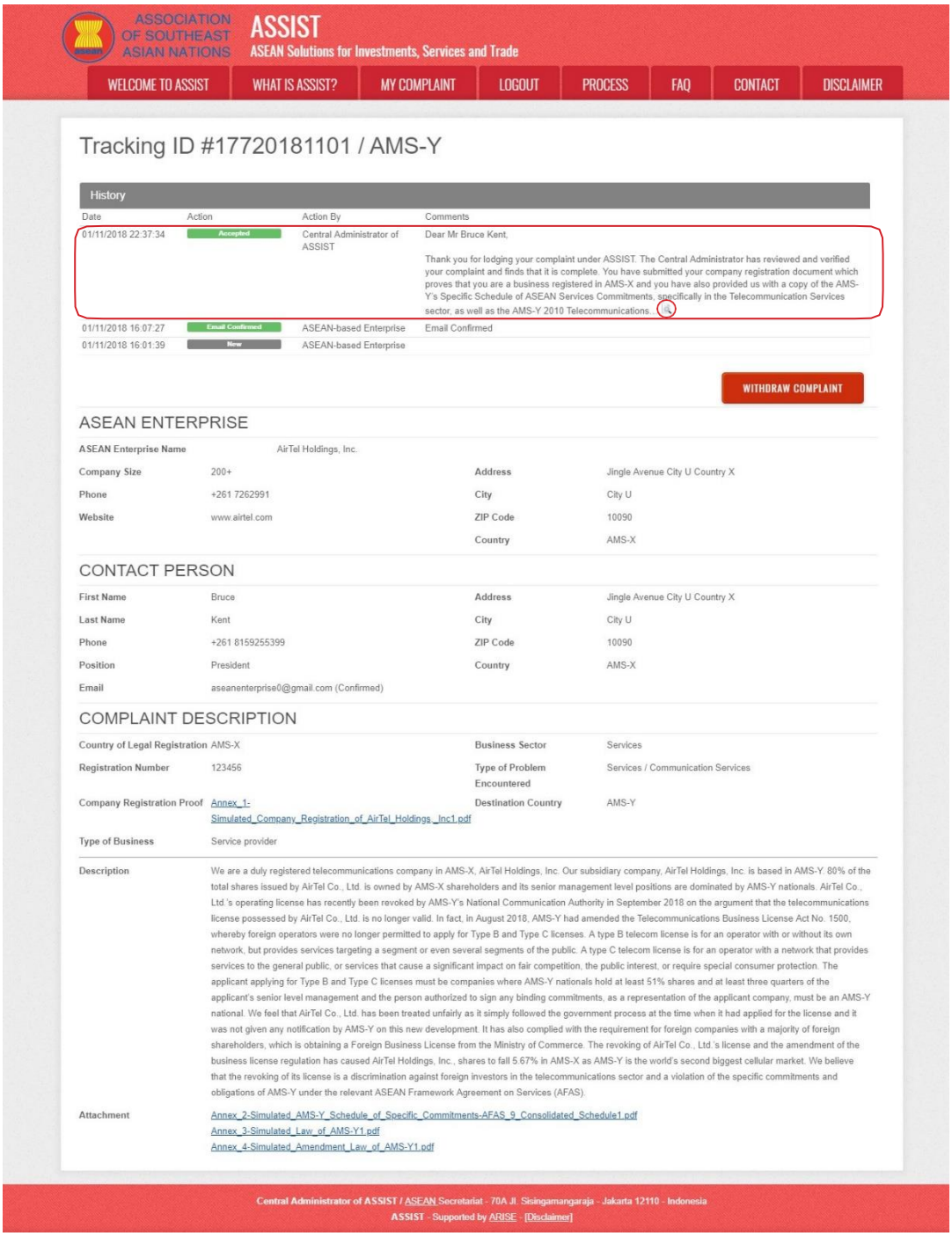
assist.asean.org [Disclaimer]

ขั้นที่ 9

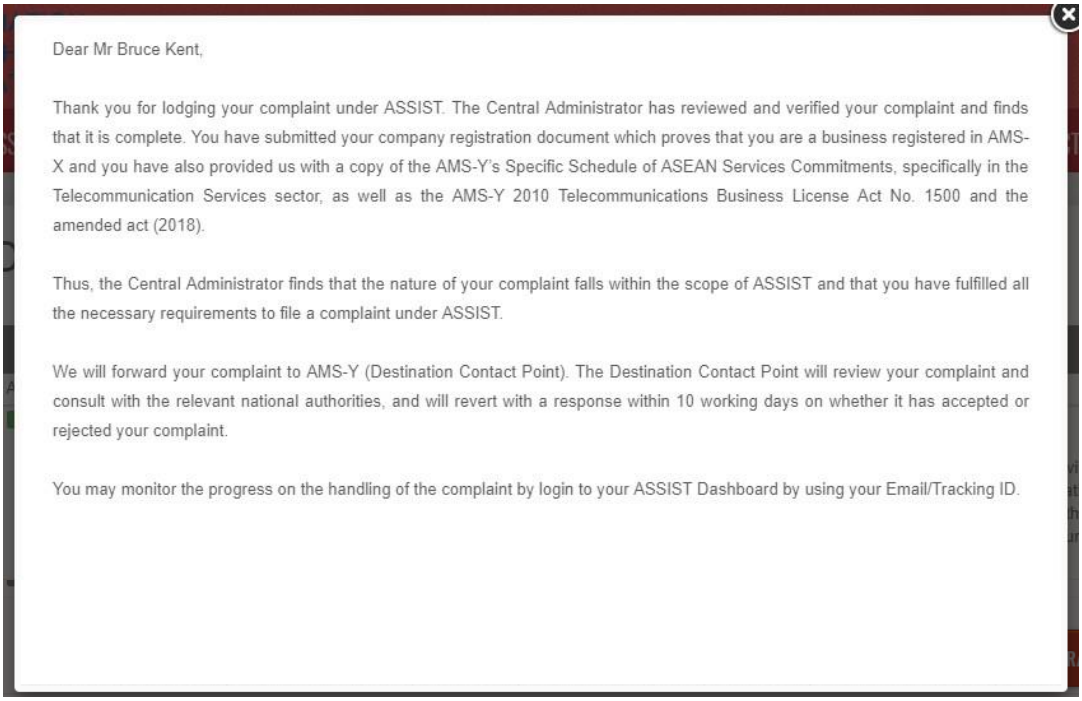
เข้าสู่ระบบเพื่อเข้าไปดูหน้าจอแสดงผลโดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามเพื่อตรวจสอบมติจากผู้ประสานงานกลาง

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

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



คลิกไปที่สัญลักษณ์แว่นขยายของคอลัมน์ความเห็น มติแบบเต็มของผู้ประสานงานกลางจะปรากฏอยู่ข้างล่างนี้:



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 Business License Act No. 1500 and the amended act (2018).

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.

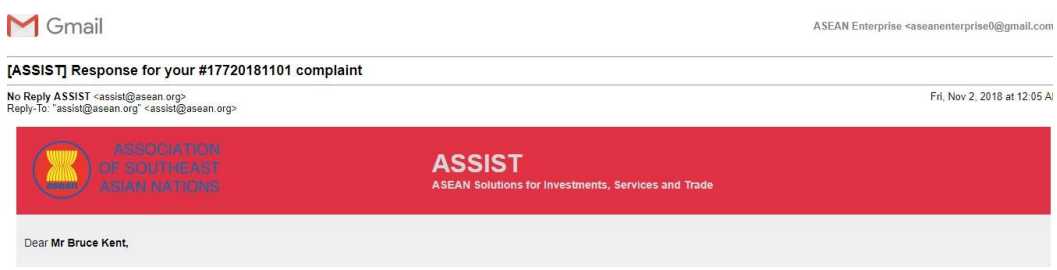
You may monitor the progress on the handling of the complaint by login to your ASSIST Dashboard by using your Email/Tracking ID.

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

ขั้นที่ 10

ได้รับอีเมลล์แจ้งเตือนจากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของรัฐ Y ในข้อร้องเรียนของท่านว่าจะรับพิจารณาหรือและไม่รับพิจารณาโดยผู้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางของรัฐ

(a) ไปที่อีเมลล์ของท่านและท่านจะเห็นข้อความใหม่จากระบบ ASSIST จะได้ระบุมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่าน ในกรณีนี้ ข้อร้องเรียนของท่านถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y



Gmail

ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #17720181101 complaint

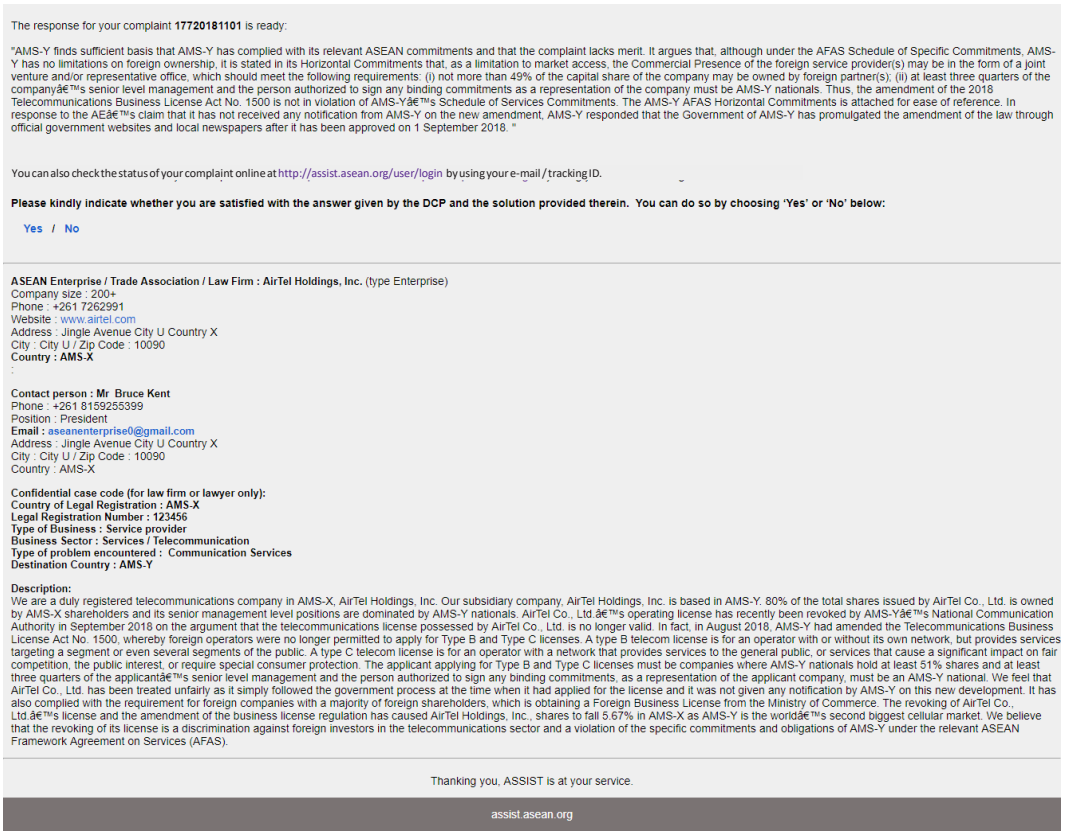
No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Fri, Nov 2, 2018 at 12:05 AI

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 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. "

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

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

Yes / No

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : AirTel Holdings, Inc. (type Enterprise)
Company size : 200+
Phone : +261 7262991
Website : www.airtel.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

Contact person : Mr Bruce Kent
Phone : +261 8159255399
Position : President
Email : 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

กระบวนการนี้จะแตกต่างเล็กน้อยกับกรณีที่ข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ภายใน 10 วันทำการหลังจากที่ได้รับแจ้งจากผู้ประสานงานกลางว่าข้อร้องเรียนของท่านได้รับการพิจารณาโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y และหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะประสานกับหน่วยงานในประเทศที่มีอำนาจรับผิดชอบหรือหน่วยงานรับผิดชอบเพื่อวิเคราะห์รายละเอียดข้อร้องเรียนของท่าน

เมื่อหน่วยงานรับผิดชอบทบทวนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและส่งกลับมายังผู้ประสานงานกลางภายใน 40 วันทำการนับจากวันที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทารับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา และเพื่อให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจึงควรต้องกำหนดระยะเวลาเพื่อแสวงหาทางออกแก่หน่วยงานรับผิดชอบ ทั้งนี้หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีหน้าที่แจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับกรอบระยะเวลาระหว่างตนและหน่วยงานในประเทศ

ผู้ประสานงานกลางอาจจะขยายกรอบระยะเวลาเพิ่มขึ้นสูงสุดไม่เกิน 20 วันทำการเมื่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางร้องขอ ระบบจะแจ้งโดยอัตโนมัติเมื่อใกล้ถึงกำหนดระยะเวลา (โดยปกติจะประมาณ 10 วันทำการก่อนสิ้นระยะเวลาที่กำหนด) หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางเลยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องส่งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ประสานงานกลาง ระบบออนไลน์จะแจ้งแก่ผู้ประสานงานกลางให้ติดตามกับหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

ท่านจะได้รับแจ้งทางอีเมลล์เป็นครั้งที่ 2 จากระบบ ว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในรัฐ Y ได้แจ้งข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาจากและผู้ประสานงานได้รับไว้พิจารณาแล้ว

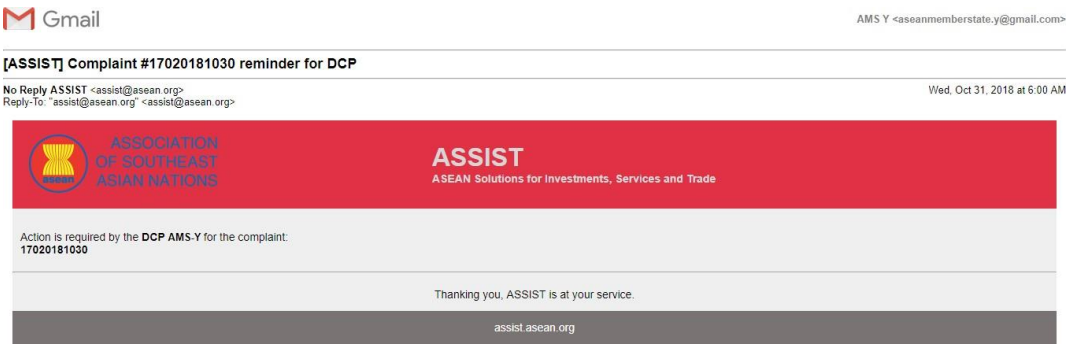
อย่างไรก็ตาม ในกรณีเช่นนี้ เมื่อข้อร้องเรียนถูก "**ปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณา**" โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง ท่านอาจจะไม่ได้รับอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายในกรอบระยะเวลา 10 วันทำการ การปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะถูกส่งไปยังผู้ประสานงานกลางผ่านระบบ ASSIST ภายใน 10 วันทำการ ผู้ประสานงานกลางจะตรวจสอบภาษาและความเพียงพอของข้อมูลภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับอีเมลล์ปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาของที่หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง

หากผู้ประสานงานกลางยอมรับในการปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธหลังจากที่ได้มีการตรวจสอบและยอมรับแล้ว ก็จะส่งมตินั้นไปยังอีเมลล์ของท่าน ดังเช่นที่ปรากฏข้างต้น หากผู้ประสานงานกลางไม่พอใจในการปฏิเสธและเหตุแห่งการปฏิเสธของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางนั้น ระบบ ASSIST จะยอมให้ผู้ประสานงานกลางเรียกให้หน่วยงานประสาน

ในประเทศปลายทางยืนยันการปฏิเสธนั้นก็ได้ อย่างไรก็ตาม การกระทำเช่นว่านั้นไม่มีผลผูกพันต่อหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ตอบกลับมาภายใน 5 วันทำการ ระบบออนไลน์จะส่งต่อการปฏิเสธนั้นไปยังผู้ร้องโดยอัตโนมัติ

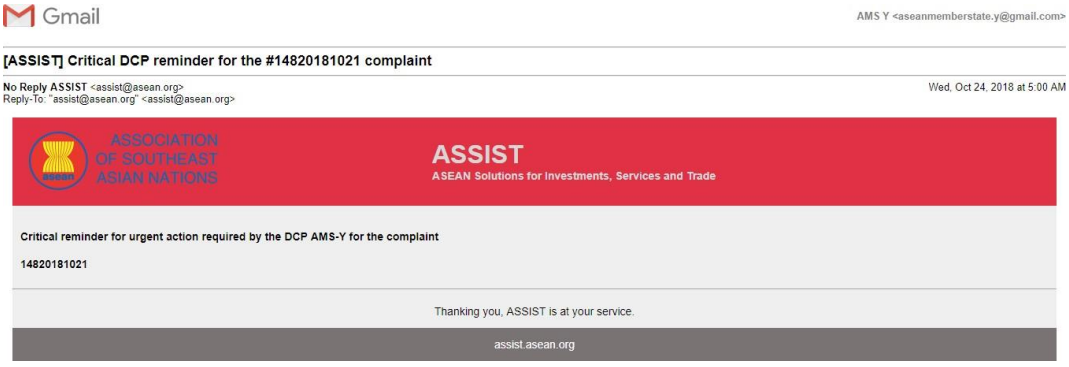
หากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์จากระบบ ASSIST ภายใน 7 วันปฏิทินภายหลังที่ได้มีการรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณาโดยผู้ประสานงานกลาง ตามที่ได้ระบุไว้ข้างต้น หน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะต้องมีมติว่าจะรับหรือปฏิเสธไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนภายใน 10 วันทำการนับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 1 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

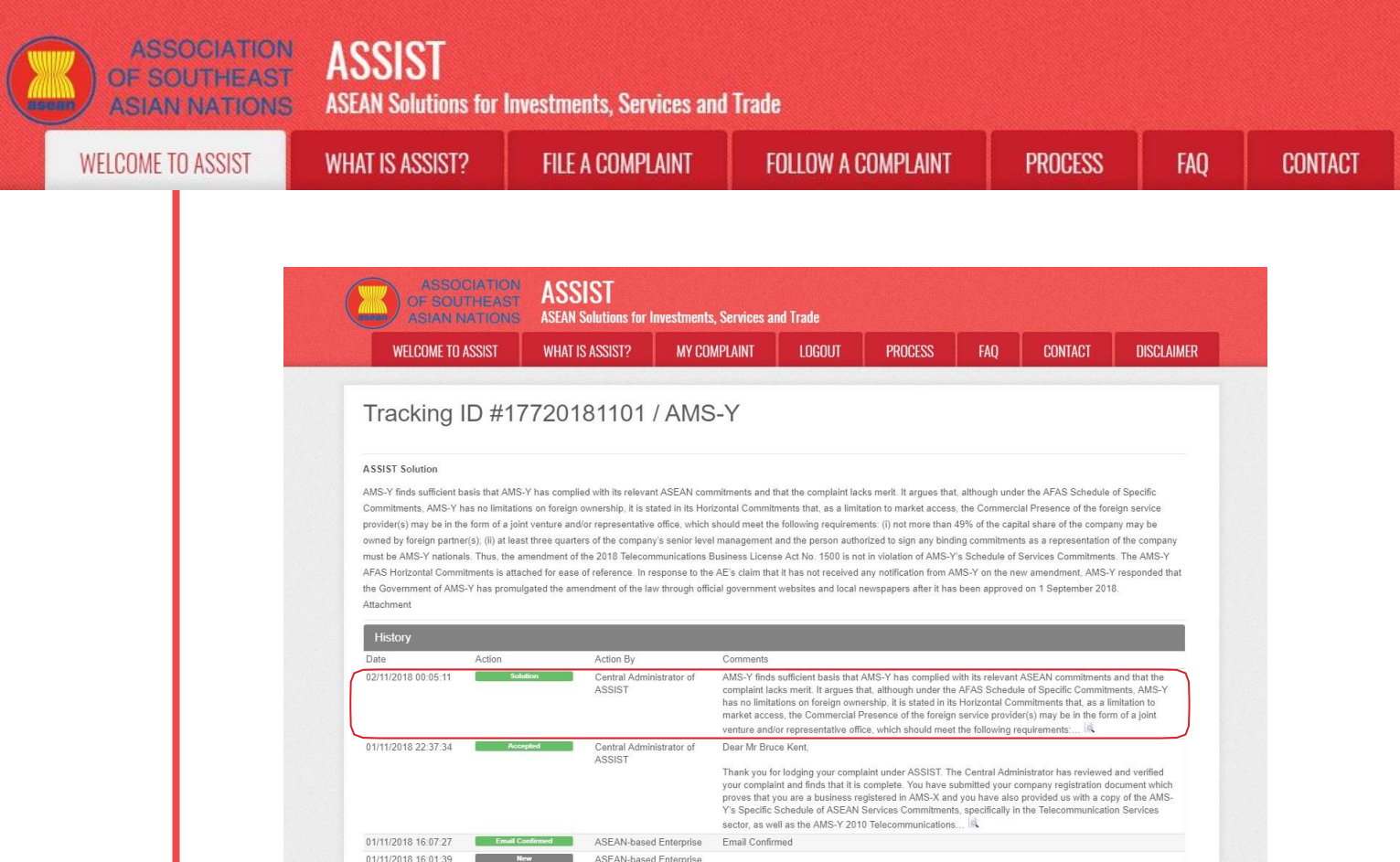


หากท่านไม่ได้อีเมลล์จากระบบ ASSIST เกี่ยวกับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด (10 วันทำการ) นับจากวันที่ผู้ประสานงานกลางรับข้อร้องเรียนไว้พิจารณา นั้นหมายความว่าหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางดำเนินการล่าช้า โดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางจะได้รับการแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลล์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

การแจ้งเตือนทางอีเมลล์ครั้งที่ 2 ของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:



(b) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดวไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลแบบเต็มปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าแนวทางแก้ไขปัญหาได้รับการเสนอ ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา/การตอบกลับจากหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางในระบบ ASSIST ซึ่งได้รับการพิจารณาแล้วจากผู้ประสานงานกลางก็จะปรากฏอยู่ในย่อหน้าแรกของหน้าจอแสดงผลของท่าน



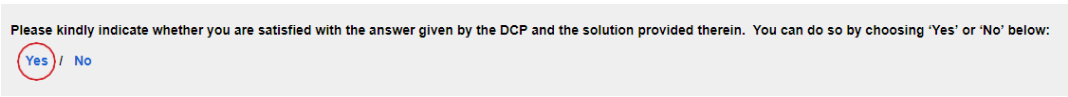
ข้างล่างนี้เป็นการตอบกลับโดยหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง:

"รัฐ Y มีมูลฐานที่เพียงพอว่ารัฐ Y ได้ปฏิบัติตามความมุ่งหมายอาเซียนที่เกี่ยวข้องแล้ว และข้อร้องเรียนนั้นไม่มีมูล โดยโต้แย้งว่าแม้ว่าจะมีตารางข้อผูกพันการค้าบริการภายใต้กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ แต่ รัฐ Y ก็ไม่เคยสร้างข้อจำกัดใดๆ ให้กับความเป็นเจ้าของของต่างชาติแต่อย่างใด ดังที่ได้ระบุไว้ใน

ข้อผูกพันทั่วไปว่าเนื่องจากข้อจำกัดในการเข้าถึงของตลาด สถานประกอบการเชิงพาณิชย์ของผู้ให้บริการชาวต่างชาติอาจจะทำในรูปของกิจการร่วมค้า และ/หรือสำนักงานตัวแทนก็ได้ แต่จะต้องเข้าเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (i) คู่ค้าต่างชาติจะต้องไม่ถือหุ้นของบริษัทเกินกว่า 49% และ (ii) มีสัดส่วนตำแหน่งอยู่ในระดับการบริหารอย่างน้อย 3 ใน 4 ตลอดจนบุคคลที่มีอำนาจในการลงนามเพื่อผูกพันเป็นผู้แทนของบริษัทจะต้องเป็นพลเรือนในรัฐ Y เท่านั้น ดังนั้น การปรับแก้พระราชบัญญัติใบอนุญาตธุรกิจโทรคมนาคม ฉบับที่ 1500 จึงไม่เป็นการขัดต่อตารางข้อผูกพันการค้าบริการของรัฐ Y

ในประเด็นที่ผู้ประกอบการอาเซียนอ้างว่าไม่ได้รับการแจ้งจากรัฐ Y เกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายนั้น รัฐ Y ขอเรียนให้ทราบว่ารัฐบาลของรัฐ Y ได้ประกาศการแก้ไขกฎหมายผ่านทางเว็บไซต์ทางการของรัฐบาลและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่นภายหลังที่ได้มีการอนุมัติแล้วเมื่อวันที่ 1 กันยายน ค.ศ. 2018 แล้ว”

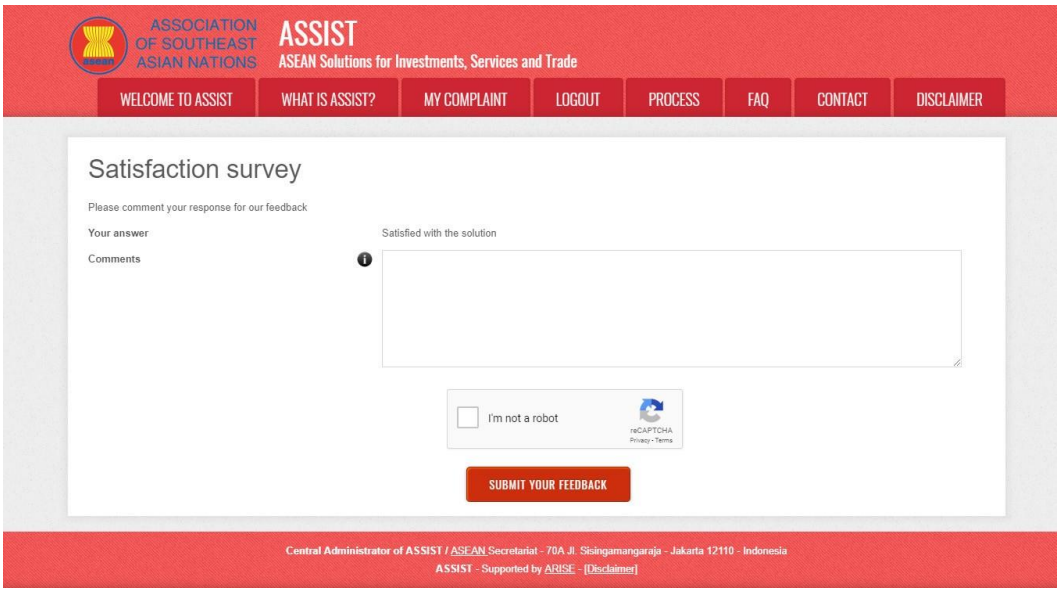
(c) ในตอนท้ายของอีเมลล์จากระบบ ASSIST ใน 10 (a) ข้างต้น ท่านจะต้องระบุว่าท่านพอใจหรือไม่กับมติของหน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ ท่านสามารถที่จะเลือก ‘พอใจ’ หรือ ‘ไม่พอใจ’ ในช่องที่กำหนด



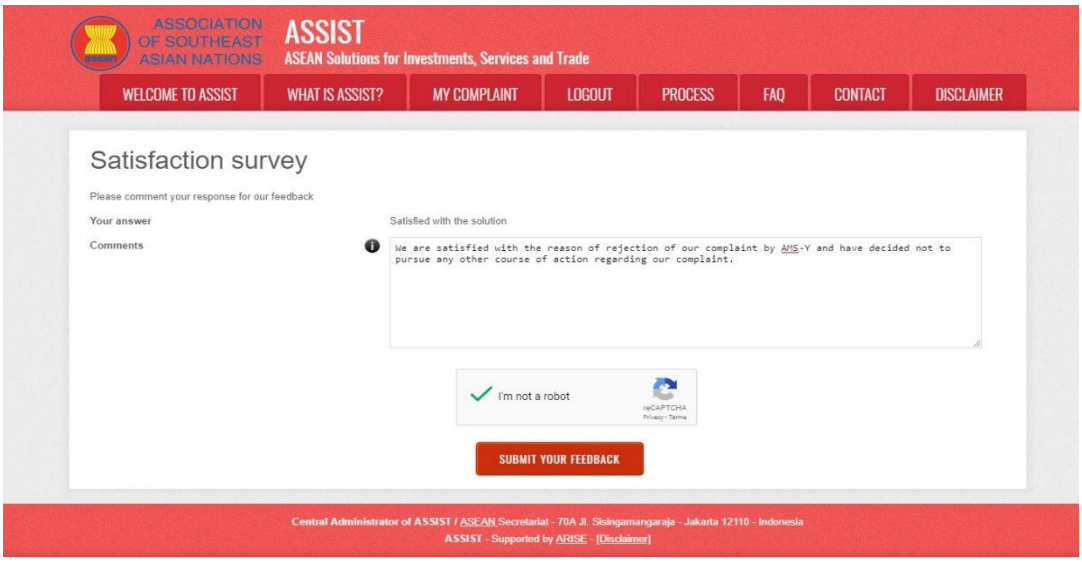
ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนเลือก ‘พอใจ’

ขั้นที่ 11 ให้ความเห็นของท่านกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอโดยรัฐ Y ในแบบสอบถามความพึงพอใจ และได้รับอีเมลล์ให้รับทราบจากระบบ ASSIST

เมื่อท่านเลือก ‘พอใจ/ไม่พอใจ’ในขั้นตอนที่ 10 (c) ข้างต้น เพจจะพาท่านไปยังหน้าข้างล่างนี้เพื่อขอให้ท่านตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และให้ความเห็น โดยแฉพาะหากท่านไม่พอใจในแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอ

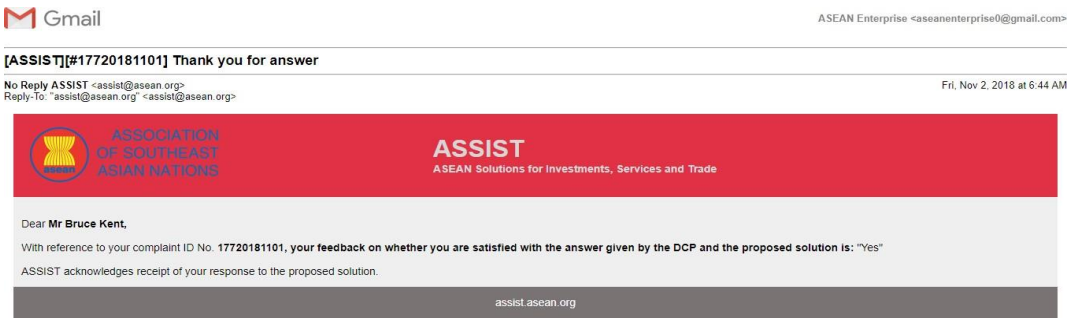


(a) กรอกข้อความลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ในกรณีนี้ ผู้ประกอบการอาเซียนพึงพอใจกับแนวทางแก้ไขปัญหา/มติที่เสนอของระบบ ASSIST จึงได้ระบุไว้เช่นนั้น



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

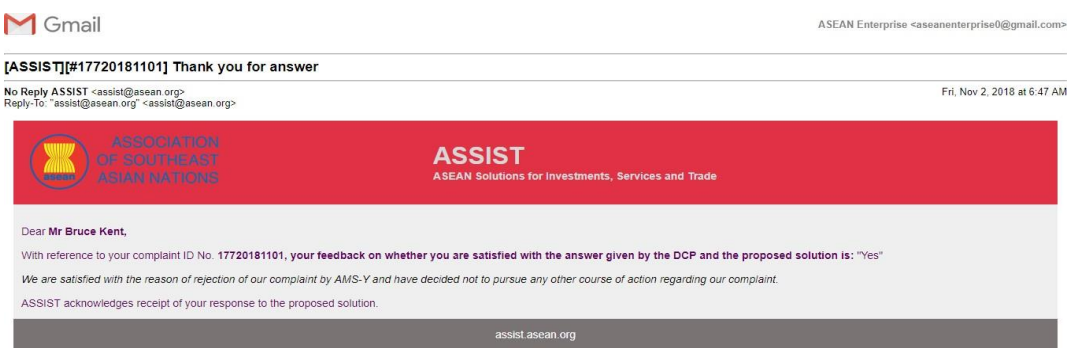
อีเมลล์รับทราบฉบับแรกจากระบบ ASSIST



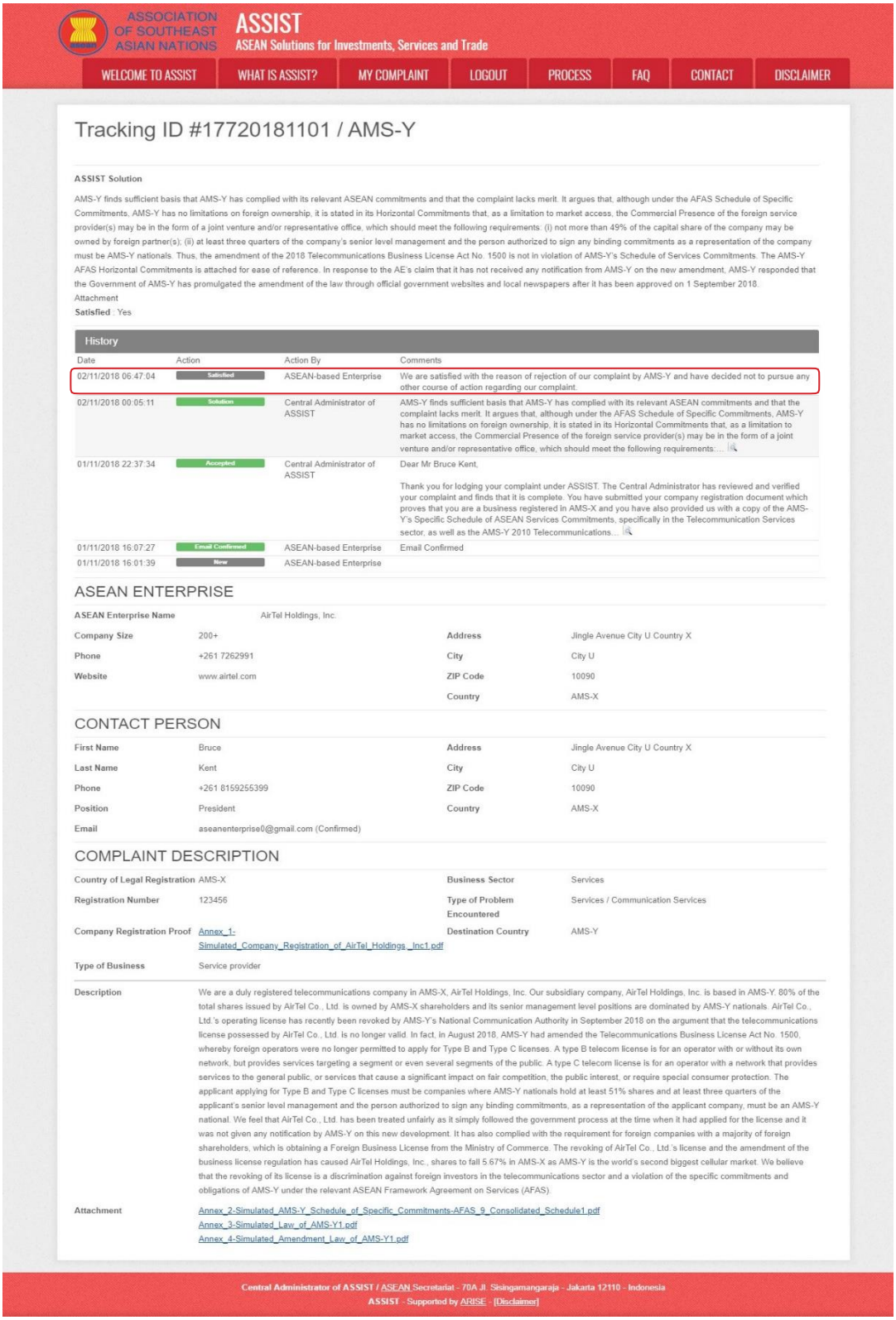
อีเมลล์รับทราบฉบับที่สองจากระบบ ASSIST

หากท่านได้ให้ความเห็นลงในแบบสอบถามความพึงพอใจ ท่านจะได้รับอีเมลล์ฉบับที่สองข้างล่างนี้ เพื่อรับทราบการตอบของท่านต่อข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่งจากระบบ ASSIST ไปยังท่าน หน่วยงานประสานในประเทศปลายทาง และหน่วยงานประสานในประเทศต้นทาง

.



(c) เข้าสู่หน้าจอแสดงผลของท่านในระบบ ASSIST โดยใช้อีเมลล์ของท่านและรหัสติดตามตามที่กำหนดวไว้ในขั้นตอนที่ 7 (a) และ (b) ข้างต้น หน้าจอแสดงผลขั้นสุดท้ายปรากฏอยู่ข้างล่างนี้ ซึ่งตามที่ท่านเห็น การดำเนินการอื่นๆ ได้เพิ่มเข้ามาอยู่ใน 'ประวัติ' ซึ่งระบุว่าท่านพึงพอใจกับข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาภายใต้ระบบ 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-Y has complied with its relevant ASEAN commitments and that the complaint lacks merit. It argues that, although under the AFAS Schedule of Specific Commitments, AMS-Y has no limitations on foreign ownership, it is stated in its Horizontal Commitments that, as a limitation to market access, the Commercial Presence of the foreign service provider(s) may be in the form of a joint venture and/or representative office, which should meet the following requirements: (i) not more than 49% of the capital share of the company may be owned by foreign partner(s); (ii) at least three quarters of the company's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments as a representation of the company must be AMS-Y nationals. Thus, the amendment of the 2018 Telecommunications Business License Act No. 1500 is not in violation of AMS-Y's Schedule of Services Commitments. The AMS-Y AFAS Horizontal Commitments is attached for ease of reference. In response to the AE's claim that it has not received any notification from AMS-Y on the new amendment, AMS-Y responded that the Government of AMS-Y has promulgated the amendment of the law through official government websites and local newspapers after it has been approved on 1 September 2018.
Attachment
Satisfied : Yes

History

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-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	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	AirTel Holdings, Inc.		
Company Size	200+	**Address**	Jingle Avenue City U Country X
Phone	+261 7262991	**City**	City U
Website	www.airtel.com	**ZIP Code**	10090
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

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

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	**Business Sector**	Services
Registration Number	123456	**Type of Problem Encountered**	Services / Communication Services
Company Registration Proof	Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_AirTel_Holdings_Inc1.pdf	**Destination Country**	AMS-Y
Type of Business	Service provider		

Description

We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 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

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

ในกรณีที่ไม่มีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาผ่านระบบ ASSIST หรือหน่วยงานประสานในประเทศปลายทางมีมูลน่าเชื่อว่าตนปฏิบัติตามความมุ่งหมายของอาเซียนแล้ว และข้อร้องเรียนนั้นไม่มีมูล ให้ข้อค้นพบและมูลเหตุนี้ส่งไปยังผู้ประสานงานกลางโดยพลัน ซึ่งจะได้แจ้งแก่ผู้ร้องต่อไป หากผู้ร้องประสงค์และผ่านหน่วยงานประสานในประเทศต้นทางและ หน่วยงานการจดทะเบียนของประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้ร้องอาจจะส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังองค์กรระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสเพื่อติดตามการดำเนินงานตามพันธกรณีความตกลงของอาเซียน หรือรัฐสมาชิกอาเซียนหรือกลไกระงับข้อพิพาทของอาเซียนผ่านหน่วยงานการจดทะเบียนธุรกิจของรัฐสมาชิกอาเซียนเพื่อระงับข้อพิพาททางศาลหรือกลไกระงับข้อพิพาทอื่นๆ (เช่น การไกล่เกลี่ย การประณีประนอม หรือการอนุญาโตตุลาการ) ภายในเขตอำนาจของรัฐสมาชิกอาเซียนก็ได้

ระบบ ASSIST จะถือว่าขั้นตอนนี้เป็นหนึ่งในกรณีที่ข้อร้องเรียนถูกปฏิเสธไม่รับไว้พิจารณาและไม่ได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา

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

Image credit: deccanherald.com