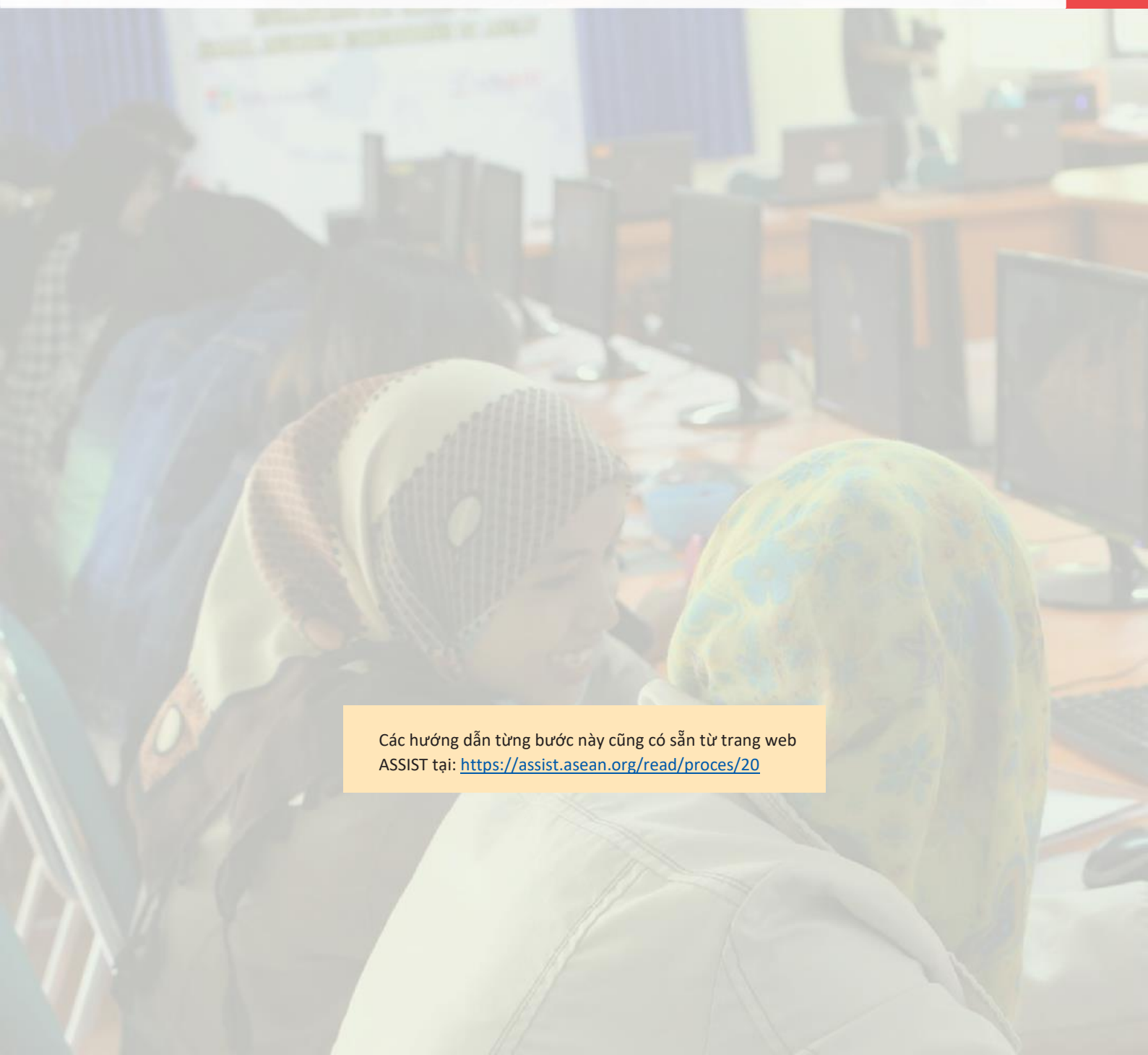


Ảnh: Deborah Tomasowa cho US-ACT

ASSIST: HƯỚNG DẪN TỪNG BƯỚC



Các hướng dẫn từng bước này cũng có sẵn từ trang web ASSIST tại: <https://assist.asean.org/read/proces/20>



Hướng dẫn từng bước cho Nghiên cứu trường hợp 1

Ảnh: eastspring investments

Khiếu nại được đệ trình bởi một Doanh nghiệp ASEAN và bị từ chối bởi Quản trị Trung tâm.

Mô tả ngắn gọn về trường hợp: Tình huống này là một khiếu nại bị từ chối bởi Quản trị Trung tâm (CA) của ASSIST vì nó không được Bên khiếu nại đưa ra một cách hợp lệ. Trong trường hợp đó, việc từ chối diễn ra bởi vì khiếu nại đề cập một vấn đề nằm ngoài phạm vi của ASSIST.

Khiếu nại liên quan đến việc trì hoãn giấy phép lao động của người khiếu nại tại Quốc gia đích đến. Bên khiếu nại là giám đốc của một công ty tư vấn tại quốc gia Sở tại với bằng sau đại học về kinh tế, người đã được

đề nghị một công việc trong một công ty tư vấn tại Quốc gia Đích đến và dự định chuyển đến sống ở đó một cách thường xuyên. Tuy nhiên, thủ tục này mất nhiều thời gian hơn và đến nay đã gần ba tháng, giấy phép bị Quốc gia đích giữ lại. Điều này đang gây nguy hiểm cho cơ hội nhận được công việc của bên khiếu nại. Vì vậy, anh ta muốn đưa ra một khiếu nại ASSIST đối với Quốc gia đích, thông qua công ty của anh ta ở Quốc gia sở tại, vì đã trì hoãn việc cấp giấy phép lao động. Cơ sở của khiếu nại của ông Upset, là có Hiệp định ASEAN về di chuyển thể nhân, cho phép di chuyển tự do những người có kỹ năng trong ASEAN, cũng như Hiệp định khung Dịch vụ ASEAN (AFAS).

Danh sách các Bên tham gia và Viết tắt:

- Bên Khiếu nại = Doanh nghiệp ASEAN (AE)
- Ban Thư ký ASEAN = Quản trị Trung tâm của ASSIST (CA)
- Quốc gia Sở tại = Đầu mối Liên lạc Sở tại (HCP) tại Quốc gia thành viên ASEAN -X (AMS-X)
- Quốc gia Đích đến = Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại Quốc gia thành viên ASEAN Y (AMS-Y)

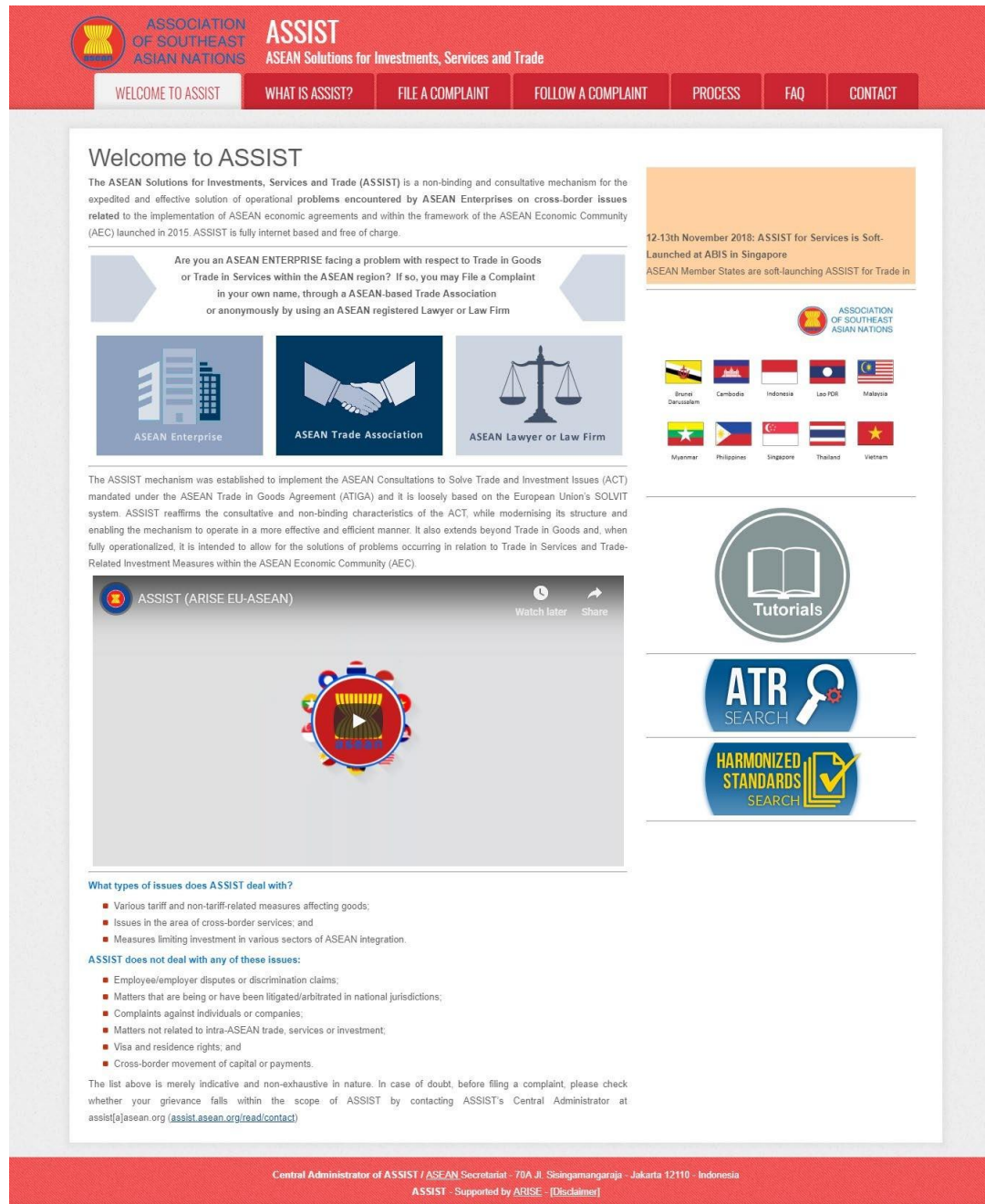
Bước

1

Vào trang web ASSIST (<http://ASSIST.ASeAn.orG>)

Nếu bạn cảm thấy rằng trường hợp của bạn là một vấn đề liên quan đến thương mại xuyên biên giới của ASEAN, bạn là doanh nghiệp đã đăng ký tại một quốc gia thành viên ASEAN và bạn muốn có một dịch vụ tư vấn miễn phí, không ràng buộc, và nhận được một giải pháp nhanh và hiệu quả, hãy vào liên kết sau: <http://assist.asean.org>.

Dưới đây là trang chủ của ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST website homepage. At the top, there is a navigation menu with the following items: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, FILE A COMPLAINT, FOLLOW A COMPLAINT, PROCESS, FAQ, and CONTACT. The main content area is titled "Welcome to ASSIST" and includes a brief description of the service, a list of member states (Brunei Darussalam, Cambodia, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand, Vietnam), and a video player for "ASSIST (ARISE EU-ASEAN)". Below the video player, there are sections for "What types of issues does ASSIST deal with?" and "ASSIST does not deal with any of these issues:". The footer contains contact information for the Central Administrator of ASSIST and a disclaimer.

**Bước
2**

Chọn thanh 'Gửi Khiếu nại' (Biểu tượng Doanh nghiệp ASEAN)

Nếu bạn đang nộp đơn khiếu nại theo công ty của mình (khiếu nại không ẩn danh) và bạn không được đại diện bởi một hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN, hoặc bởi bất kỳ thực thể đại diện nào khác mà bạn chọn, chẳng hạn như phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, hoặc luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký, nhấp vào biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN' trên thanh 'Gửi khiếu nại'.



File a Complaint

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



NON-ANONYMOUS



ANONYMOUS



ANONYMOUS

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

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

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

Khi bạn nhấp vào biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN', trang sau đây sẽ hiện ra.



Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise



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

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

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

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

* Company Size

* Phone

Website

* Address

* City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

* Gender Mr Mrs Ms

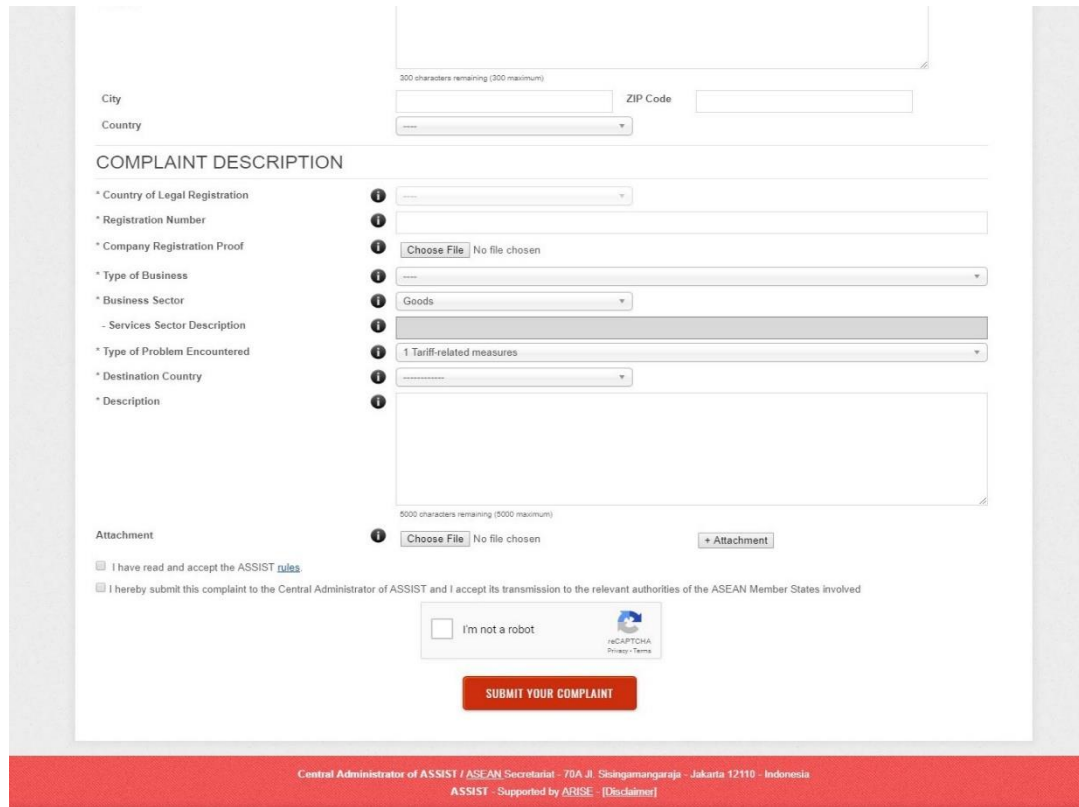
* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address



300 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Company Registration Proof No file chosen

* Type of Business

* Business Sector

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country


* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment No file chosen

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

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

I'm not a robot 

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

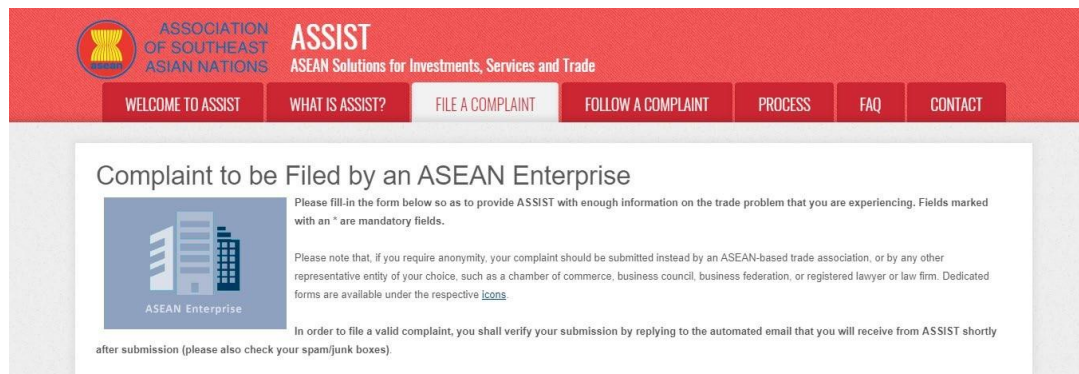
Điền vào mẫu trên để cung cấp cho ASSIST đủ thông tin về vấn đề thương mại mà bạn đang gặp phải. Các trường được đánh dấu (*) là các trường bắt buộc. Nếu bạn không chắc chắn về những gì cần điền vào cho một trường, nút có sẵn để được hướng dẫn chi tiết về những gì cần điền vào cho mỗi trường. Bấm vào nút để đảm bảo rằng bạn điền thông tin chính xác vào biểu mẫu.

Điều cực kỳ quan trọng là bạn phải điền đúng vào trường 'Mô tả'. CA sẽ cần xác minh rằng mô tả được đưa ra trong đơn khiếu nại là đủ để xác định rõ vấn đề trong bối cảnh của (các) thỏa thuận chủ đề cụ thể. Vì vậy, vui lòng sắp xếp cẩn thận khiếu nại của bạn với các lý lẽ pháp lý và bằng chứng thực tế để giúp CA quyết định có chấp thuận khiếu nại của bạn hay không.

Bước
3

Điền vào Biểu mẫu Khiếu nại

Dưới đây là một ví dụ về biểu mẫu đã được hoàn thành cho một trường hợp nghiên cứu cụ thể.



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

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

Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise

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

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

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

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

* Company Size

* Phone

Website

* Address

254 characters remaining (300 maximum)

* City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

* Gender Mr Mrs Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address

254 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Company Registration Proof

* Type of Business

* Business Sector

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country



* Description

4067 characters remaining (8000 maximum)

Attachment

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

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

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

Là một ví dụ về một mô tả rõ ràng và súc tích về khiếu nại, dưới đây là mô tả về Khiếu nại của AE trong nghiên cứu trường hợp này:

Tôi là giám đốc của một công ty tư vấn tại AMS-X. Tôi đã được mời làm việc cho một công ty tư vấn ở AMS-Y và dự định di chuyển và sống ở đó trên cơ sở lâu dài.

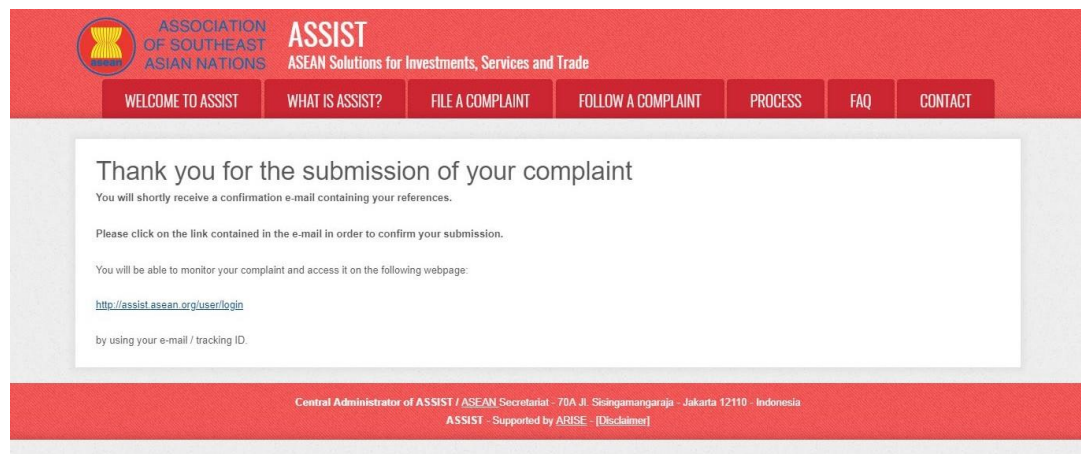
Căn cứ vào lời mời làm việc của công ty trong AMS-Y, họ thông báo với tôi rằng sẽ mất khoảng một tháng để đảm bảo giấy phép làm việc của tôi. Tuy nhiên, thủ tục này mất nhiều thời gian hơn và đến nay đã gần ba tháng, giấy phép bị AMS-Y giữ lại. Điều này đang gây nguy hiểm cho cơ hội nhận được công việc của tôi.

Vì vậy, tôi muốn đưa ra một khiếu nại ASSIST đối với AMS-Y, thông qua công ty của tôi ở AMS-X, vì đã trì hoãn việc cấp giấy phép làm việc của tôi. Cơ sở của khiếu nại của tôi là có Thỏa thuận ASEAN về di chuyển thể nhân, cho phép di chuyển tự do những người có kỹ năng trong ASEAN, cũng như Hiệp định khung ASEAN về dịch vụ. Tôi xin đính kèm đăng ký kinh doanh của công ty tôi tại AMS-X theo như yêu cầu để gửi khiếu nại trên ASSIST.”

Khi Khiếu nại được gửi bằng cách nhấp vào ‘Nộp khiếu nại của bạn’, trang sau trong bước 4 sẽ xuất hiện.

**Bước
4****Nhận một thông báo từ ASSIST**

Khi bạn gửi khiếu nại trên trang web ASSIST, trang bên dưới sẽ xuất hiện, thông báo cho bạn rằng một email xác nhận sẽ được gửi đến địa chỉ email mà bạn đã cung cấp trong đơn khiếu nại của mình.



Thông báo trên cho biết rằng bạn nên nhấp vào liên kết được cung cấp trong tài khoản email của bạn để xác nhận khiếu nại của bạn với ASSIST.

**Bước
5****Xác nhận Khiếu nại của bạn từ tài khoản email của bạn**

(a) Vào tài khoản email mà bạn đã cung cấp trong đơn khiếu nại. Bạn sẽ nhận được email từ ASSIST yêu cầu bạn xác nhận khiếu nại của mình bằng cách nhấp vào liên kết được cung cấp hoặc bằng cách sao chép liên kết vào trình duyệt Internet. Điều này cũng được ASSIST yêu cầu để xác nhận rằng địa chỉ email bạn đã cung cấp là hợp lệ. Số khiếu nại của bạn cũng được cung cấp trong email này. Trong trường hợp này, số khiếu nại của bạn là **16920181030**.

Dưới đây là email mà bạn sẽ nhận được từ ASSIST.




ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #16920181030 submission

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

Tue, Oct 30, 2018 at 1:21 PM



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Mr Very Upset**,

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

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

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) Nhấp vào liên kết theo yêu cầu trong email trên và trang sau sẽ xuất hiện.



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST

WHAT IS ASSIST?

FILE A COMPLAINT

FOLLOW A COMPLAINT

PROCESS

FAQ

CONTACT

Email/complaint confirmation valid

Thank you for having confirmed your e-mail

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

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

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

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

Thông báo trên sẽ thông báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn sẽ được CA xem xét và bạn sẽ được thông báo qua email trong vòng tối đa 10 ngày làm việc cho dù là:

- 1) Được chấp nhận và nộp cho Quốc gia Đích đến; hoặc
- 2) Chưa đầy đủ và trả lại cho bạn để sửa đổi; hoặc
- 3) Bị từ chối, nếu nằm ngoài phạm vi của ASSIST hoặc không phải là một khiếu nại hợp lệ.

Vào tài khoản email của bạn.

Bước
6

NHẬN EMAIL TỪ ASSIST THÔNG BÁO RẰNG ĐỊA CHỈ EMAIL VÀ KHIẾU NẠI CỦA BẠN HỢP LỆ

- (a) Vào tài khoản email của bạn và bạn sẽ thấy một email mới từ ASSIST. Email này cho biết rằng bạn đã xác nhận khiếu nại của mình, rằng CA sẽ kiểm tra tính hợp lệ của nó và rằng nó đã được nộp trong ASSIST. ASSIST sẽ đáp lại với phản hồi cho biết liệu khiếu nại được chấp nhận, chưa đầy đủ hoặc bị từ chối trong vòng 10 ngày làm việc.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks for your email confirmation for the complaint #16920181030No Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Tue, Oct 30, 2018 at 1:24 PM

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 any time on the following webpage: <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail /trackingID: 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-XContact 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-XConfidential 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.

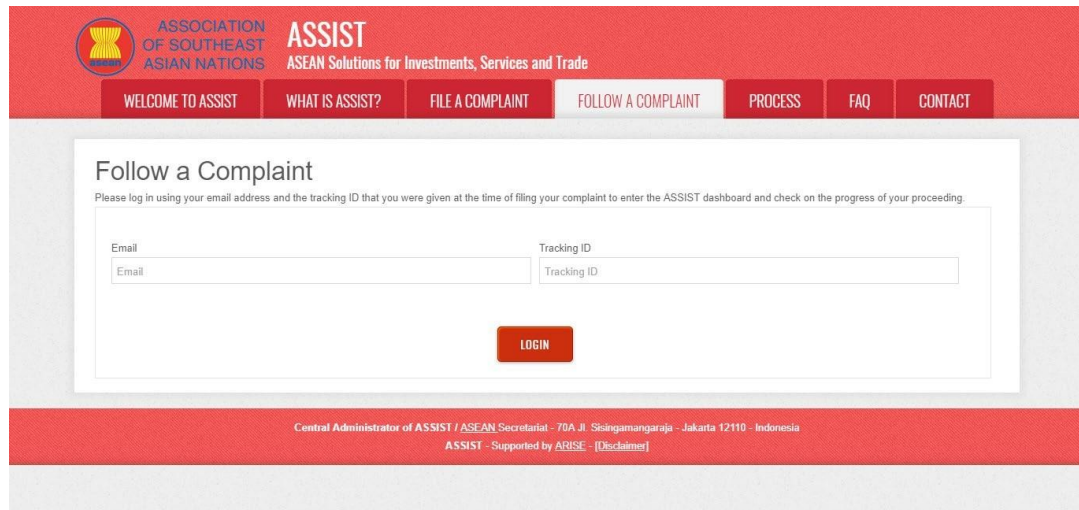
assist.asean.org Simulated_Company_Registration_of_Blue_Sapphire_Consulting_Group.pdf
50K

Như đã nêu trong email trên, giờ đây bạn có thể theo dõi tiến trình bằng cách nhấp vào liên kết được chỉ định và sẽ được chuyển đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu của trang Web ASSIST.

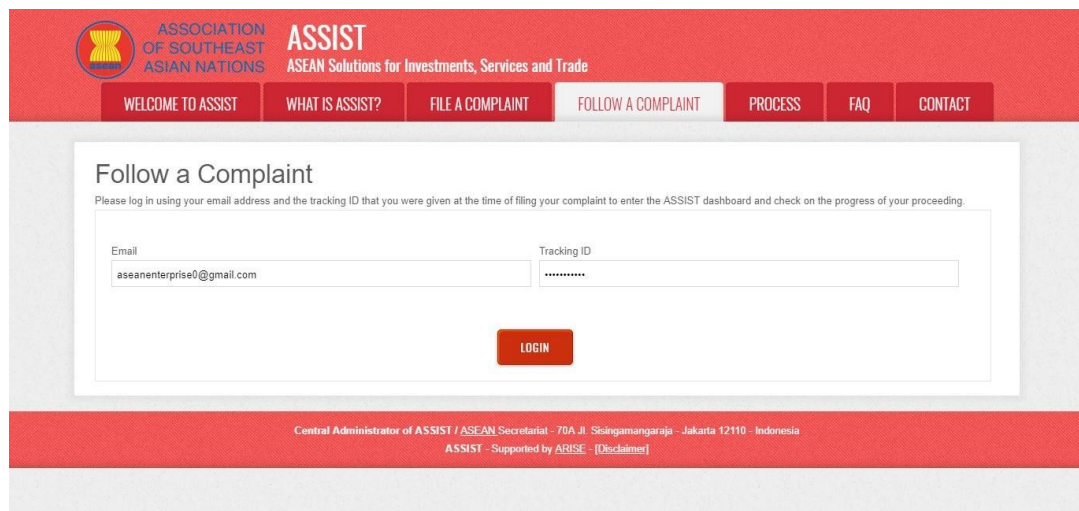
Bước
7

Theo dõi tiến trình của Khiếu nại

- (b) Vào liên kết sau: <http://assist.asean.org/user/login> hoặc đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu trên trang Web ASSIST. Trang dưới đây sẽ xuất hiện.

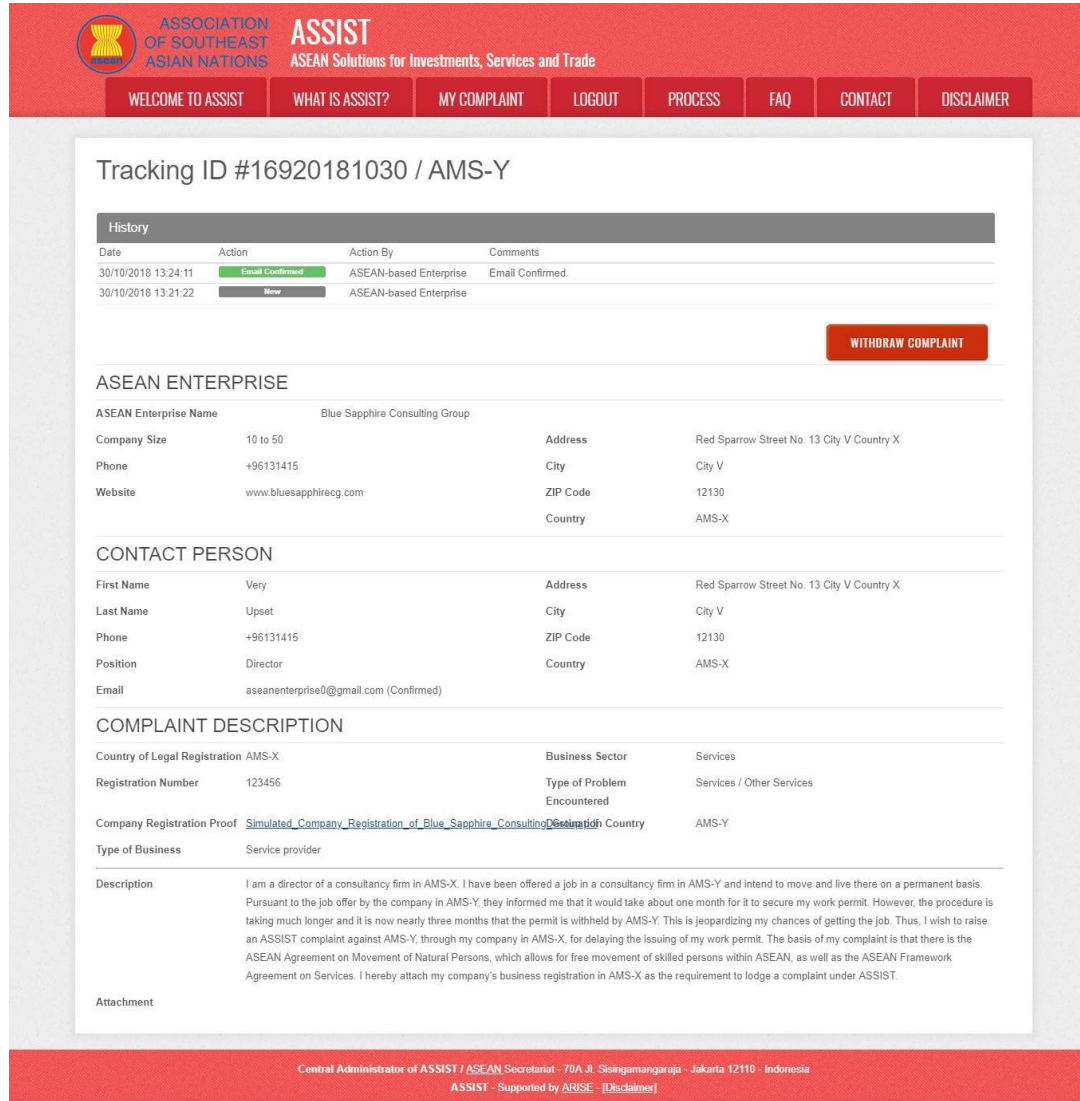


- (c) Nhập địa chỉ email và ID (số khiếu nại) của bạn vào các trường bắt buộc để đăng nhập. Trong trường hợp này, địa chỉ **Email** là aseanenterprise0@gmail.com và ID **theo dõi** là **16920181030**.



Khi bạn đăng nhập, bạn sẽ thấy bảng điều khiển ASSIST của mình, ở đó bạn có thể theo dõi tiến trình khiếu nại của mình.

(d) Xem bảng điều khiển ASSIST của bạn sau khi bạn đã đăng nhập thành công:



The screenshot displays the ASSIST user interface. At the top, there is a navigation bar with the ASSIST logo and the text 'ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade'. Below this, a secondary navigation bar contains links: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, MY COMPLAINT, LOGOUT, PROCESS, FAQ, CONTACT, and DISCLAIMER. The main content area is titled 'Tracking ID #16920181030 / AMS-Y'. It features a 'History' table with two entries, a 'WITHDRAW COMPLAINT' button, and three detailed sections: 'ASEAN ENTERPRISE', 'CONTACT PERSON', and 'COMPLAINT DESCRIPTION'. The 'ASEAN ENTERPRISE' section lists details for 'Blue Sapphire Consulting Group'. The 'CONTACT PERSON' section lists details for a director. The 'COMPLAINT DESCRIPTION' section provides a detailed account of the user's complaint regarding a job offer and work permit in AMS-Y.

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

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	Blue Sapphire Consulting Group		
Company Size	10 to 50	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Phone	+96131415	City	City V
Website	www.bluesapphirecg.com	ZIP Code	12130
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Very	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Last Name	Upset	City	City V
Phone	+96131415	ZIP Code	12130
Position	Director	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem	Services / Other Services Encountered
Company Registration Proof	Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting Group		Destination Country
Type of Business	Service provider		

Description

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

Attachment

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

Như bạn có thể thấy trong bảng điều khiển của mình, các hành động được thực hiện cho khiếu nại của bạn được thể hiện rõ ràng trong bảng điều khiển của bạn và danh sách này sẽ được cập nhật thường xuyên sau mỗi hành động được thực hiện. Đơn khiếu nại đã hoàn thành của bạn, mà bạn đã gửi, cũng có thể truy cập được trên bảng điều khiển của bạn.

Bước
8

Quản trị Trung tâm xem xét khiếu nại của bạn và gửi phản hồi đến Email của bạn (Chấp nhận, không đầy đủ, hoặc từ chối)

Khi CA đã hoàn tất việc xem xét khiếu nại của bạn và quyết định xem có nên chấp nhận / không đầy đủ / từ chối hay không, một email sẽ được gửi cho bạn thường trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi bạn gửi khiếu nại.

Nếu không có hành động nào được CA thực hiện trong thời gian đó, CA sẽ nhận được lời nhắc tự động dưới đây qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được gửi. Như đã nêu ở trên, CA phải quyết định chấp nhận, tuyên bố không đầy đủ và yêu cầu sửa đổi, hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.

Email nhắc 1 cho Quản trị Trung tâm:




Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #14920181025 reminder for CA

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

Sat, Oct 27, 2018 at 5:00 AM

 ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS
ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade
Action is required by the CA for the complaint:
14920181025
Thanking you, ASSIST is at your service.
assist.asean.org [\[Disclaimer\]](#)

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi gửi khiếu nại. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.




ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

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

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

Tue, Oct 30, 2018 at 1:33 PM

 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 individual's private issue rather than a company issue and is, therefore, not covered by the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons, which states in Article 2.2 that it does not apply to measures affecting natural persons seeking to access to the employment market of another ASEAN Member State, nor shall it apply to measures regarding citizenship, residence or employment on a permanent basis. ASSIST is available for complaints triggered by ASEAN Enterprises (i.e., duly registered legal entities, not natural persons) and the artificial use of a legal entity (i.e., the AE), in order to address an issue that refers to interactions between an ASEAN Member State and a natural person, is not sufficient to extend the scope of coverage of ASSIST to it. Thus, the Central Administrator rejects your complaint because it deals with an issue that falls outside of the scope of ASSIST and thus in the case at stake, ASSIST is not an available instrument. We suggest that you interact directly with AMS-Y&E's Ministry of Interior and/or Ministry of Labour."
Please login to your complaint for further details at on <http://assist.arsenadevelopment.space/user/login>
with your email / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **16920181030**
Please login to your complaint for further details at on <http://assist.asean.org/user/login>
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.

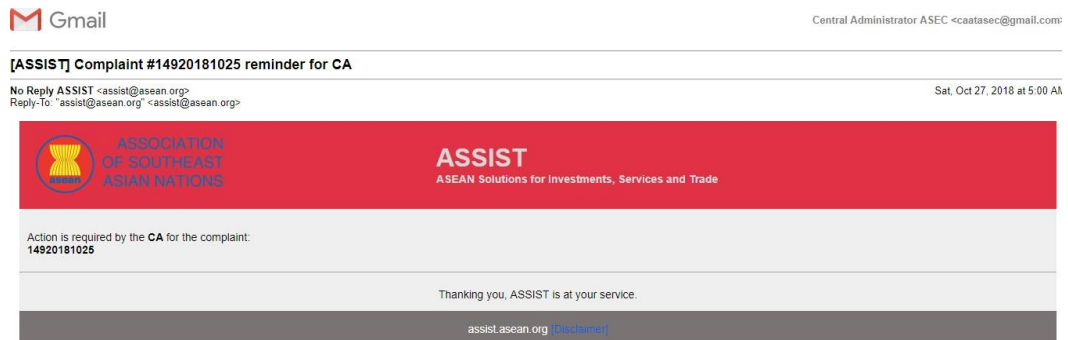
Thanking you, ASSIST is at your service.

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

Trong trường hợp này, khiếu nại của bạn đã được CA xem xét và **từ chối**. CA thấy rằng trường hợp này dường như là một vấn đề riêng tư của cá nhân chứ không phải là vấn đề của công ty và do đó, không nằm trong Hiệp định ASEAN về Di chuyển thể nhân. ASSIST là dành cho các khiếu nại được khởi sự bởi các Doanh nghiệp ASEAN (nghĩa là các pháp nhân được đăng ký hợp lệ, không phải thể nhân) và việc sử dụng nhân tạo của một pháp nhân (tức là: AE), để giải quyết vấn đề liên quan đến sự tương tác giữa một Quốc gia Thành viên ASEAN và một thể nhân, không đủ để mở rộng phạm vi phụ trách của ASSIST cho nó.

Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc kể từ khi khiếu nại được nộp), thì điều này có nghĩa là CA có hành động quá hạn. CA sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu CA thực hiện một hành động cho khiếu nại. CA sẽ nhận được email dưới đây:

Email nhắc 2 cho Quản trị Trung tâm:




The screenshot shows an email from ASSIST with the subject "[ASSIST] Complaint #14920181025 reminder for CA". The email body contains the ASSIST logo and text stating: "Action is required by the CA for the complaint: 14920181025". It also includes a thank you message and the website assist.asean.org with a disclaimer link.

Bước 9

Đăng nhập ASSIST của bạn sử dụng Email và ID theo dõi của bạn để xem phản hồi của Quản trị Trung tâm

Nếu bạn muốn xem phản hồi đầy đủ từ CA, bạn sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của mình bằng email và ID theo dõi như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và (b) ở trên.

Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn chỉ ra rằng CA đã **"Từ chối"** khiếu nại của bạn.




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

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

Tracking ID #16920181030 / AMS-Y

History

Date	Action	Action By	Comments
30/10/2018 13:33:22	Rejected	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr. Upset, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed your complaint. However, this case appears to be an individual's private issue rather than a company issue and is, therefore, not covered by the ASEAN Agreement on Movement of Natural Persons. 
30/10/2018 13:24:11	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
30/10/2018 13:21:22	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name		Blue Sapphire Consulting Group	
Company Size	10 to 50	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Phone	+96131415	City	City V
Website	www.bluesapphirecg.com	ZIP Code	12130
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Very	Address	Red Sparrow Street No. 13 City V Country X
Last Name	Upset	City	City V
Phone	+96131415	ZIP Code	12130
Position	Director	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Other Services
Company Registration Proof	Simulated Company Registration of Blue Sapphire Consulting		Country
Type of Business	Service provider		

Description

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

Attachment

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

Nhấp vào biểu tượng kính lúp trong cột ý kiến. Phản hồi đầy đủ từ CA sẽ xuất hiện, như có thể thấy bên dưới:

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.

Sự từ chối có vẻ hợp lệ và đủ hợp lý. ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một thủ tục mà không có khiếu nại nào được đưa ra.



ASSIST

HƯỚNG DẪN TỪNG BƯỚC CHO NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP 2 (THƯƠNG MẠI HÀNG HÓA)

Ảnh: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

Khiếu nại được đệ trình bởi Hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN thay mặt cho Thành viên của mình, một Doanh nghiệp ASEAN, được Chấp nhận bởi Quản trị Trung tâm và bị Từ chối bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến.

Mô tả vắn tắt về Trường hợp: Tình huống này là một khiếu nại được chấp nhận bởi Quản trị Trung tâm của ASSIST, vì đã được Hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN thay mặt thành viên của mình, một Doanh nghiệp ASEAN / AE (tức là hoàn thành và nằm trong phạm vi ASSIST). Khiếu nại được Hiệp hội Thương mại có trụ sở tại ASEAN đưa ra vì AE muốn ẩn danh. Tuy nhiên, vụ việc bị Quốc gia đích đến từ chối vì tranh chấp tương tự đã được đưa ra kiện tụng tại Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) trong khiếu nại của quốc gia AE đăng ký (nơi Quốc gia Sở tại) đối với Quốc gia Đích đến. Trong trường hợp này, sự từ chối của Quốc gia đích đến đã đủ động lực và nằm trong chủ quyền của các quốc gia thành viên ASEAN trong hệ thống ASSIST.

Khiếu nại liên quan đến một số biện pháp tài chính và hải quan của Quốc gia đích đến ảnh hưởng đến thuốc lá được xuất khẩu từ Quốc gia Sở tại đến Quốc gia Đích đến.

Các biện pháp này bao gồm các thông lệ của Quốc gia Đích đến về trị giá hải quan, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế y tế, chế độ VAT, yêu cầu cấp phép bán lẻ và đảm bảo nhập khẩu áp dụng cho các nhà nhập khẩu thuốc lá. Hiệp hội Thương mại có trụ sở tại ASEAN tuyên bố rằng Quốc gia đích đến thực hiện các biện pháp này một cách không công bằng và không hợp lý và do đó vi phạm Điều 57 của Hiệp định Thương mại Hàng hóa ASEAN (ATIGA), hợp nhất vào ASEAN, có sửa đổi, Hiệp định WTO về Trị giá Hải quan. Theo Hiệp hội Thương mại có trụ sở tại ASEAN, Quốc gia đích đến không sử dụng giá trị giao dịch làm cơ sở chính cho việc xác định trị giá hải quan và không tuân thủ trình tự các phương pháp trị giá theo Điều 57 của ATIGA, thay vào đó, họ sử dụng phương pháp trị giá không có cơ sở trong Hiệp định. Ngoài ra, Hiệp hội Thương mại có trụ sở tại ASEAN tuyên bố rằng chương trình cấp phép kép của Quốc gia Đích đến, yêu cầu các nhà bán lẻ sợi thuốc lá và / hoặc thuốc lá phải có giấy phép riêng để bán trong nước và nhập khẩu thuốc lá, không phù hợp với Điều 6 của ATIGA, kết hợp Điều III của Hiệp ước chung về thuế quan và mậu dịch (GATT) 1994, vì nó đưa ra sự đối xử ít thuận lợi hơn cho các sản phẩm nhập khẩu so với các sản phẩm nội địa.

Danh sách các Bên tham gia và Viết tắt:

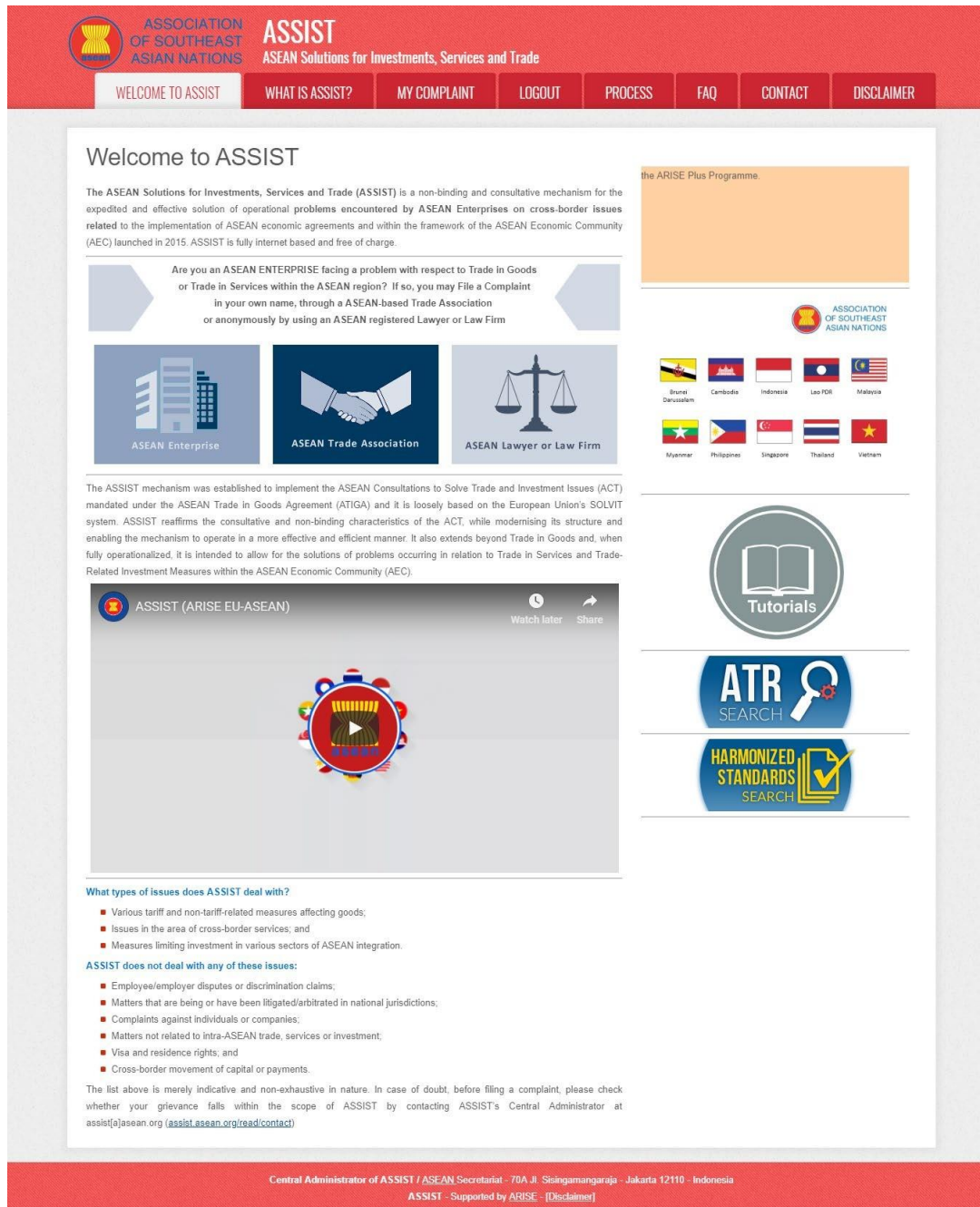
- Bên Khiếu nại = Hiệp hội Thương mại có trụ sở ASEAN = Hiệp hội Thương mại ASEAN
- Ban thư ký ASEAN = Quản trị Trung tâm của ASSIST (CA)
- Quốc gia Sở tại = Đầu mối Liên lạc Sở tại (HCP) tại Quốc gia thành viên ASEAN -X (AMS-X)
- Quốc gia Đích đến = Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại Quốc gia thành viên ASEAN -Y (AMS-Y)
- Cơ quan Thẩm quyền Quốc gia Liên quan = Thẩm quyền Liên quan (RAS)

BƯỚC
1

Vào trang Web ASSIST ([HTTP://ASSIST.ASEAN.ORG](http://ASSIST.ASEAN.ORG))

Nếu bạn cảm thấy rằng trường hợp của bạn là một vấn đề liên quan đến thương mại xuyên biên giới của ASEAN, bạn là doanh nghiệp đã đăng ký tại một quốc gia thành viên ASEAN và bạn muốn có một dịch vụ tư vấn miễn phí, không ràng buộc, và nhận được một giải pháp nhanh và giải pháp hiệu quả, hãy vào liên kết sau: <http://assist.asean.org>.

Dưới đây là Trang chủ của ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST website homepage. At the top, there is a navigation menu with the following items: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, MY COMPLAINT, LOGOUT, PROCESS, FAQ, CONTACT, and DISCLAIMER. The main content area is titled "Welcome to ASSIST" and includes a brief description of the service, a question about whether the user is an ASEAN Enterprise, and three options for filing a complaint: ASEAN Enterprise, ASEAN Trade Association, and ASEAN Lawyer or Law Firm. Below this, there is a video player for "ASSIST (ARISE EU-ASEAN)". To the right, there are sections for "Tutorials", "ATR SEARCH", and "HARMONIZED STANDARDS SEARCH". At the bottom, there is a footer with contact information for the Central Administrator of ASSIST and a disclaimer.

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Welcome to ASSIST

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

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

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

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

ASSIST (ARISE EU-ASEAN)

Tutorials

ATR SEARCH

HARMONIZED STANDARDS SEARCH

What types of issues does ASSIST deal with?

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

ASSIST does not deal with any of these issues:

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

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

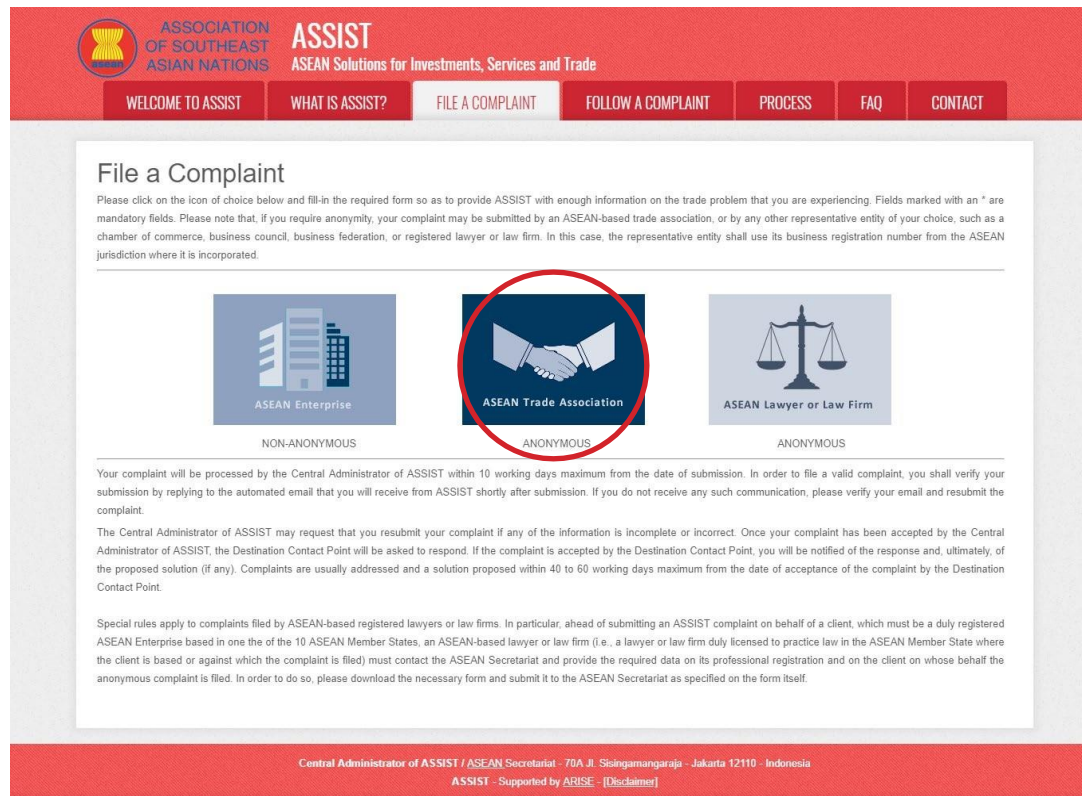
Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisjogamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Bước
2

CHỌN 'GỬI KHIẾU NẠI' (BIỂU TƯỢNG HIỆP HỘI THƯƠNG MẠI ASEAN)

Nếu bạn là hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN nộp đơn khiếu nại thay mặt cho thành viên của bạn hoặc tập hợp các thành viên (ẩn danh) có cùng một vấn đề thương mại, hãy nhấp vào biểu tượng 'Hiệp hội Thương mại ASEAN' trên thanh 'Gửi khiếu nại'.

Xin lưu ý rằng, là một hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN, bạn cần nộp đơn khiếu nại bằng tên riêng của mình vì thành viên của bạn là ẩn danh. Các thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN, bao gồm các hiệp hội thương mại, có thể nộp đơn khiếu nại chống lại Quốc gia thành viên ASEAN nơi họ đăng ký, miễn là vấn đề thương mại có tính chất xuyên biên giới.




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

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


File a Complaint

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




ASEAN Enterprise

NON-ANONYMOUS



ASEAN Trade Association

ANONYMOUS



ASEAN Lawyer or Law Firm

ANONYMOUS

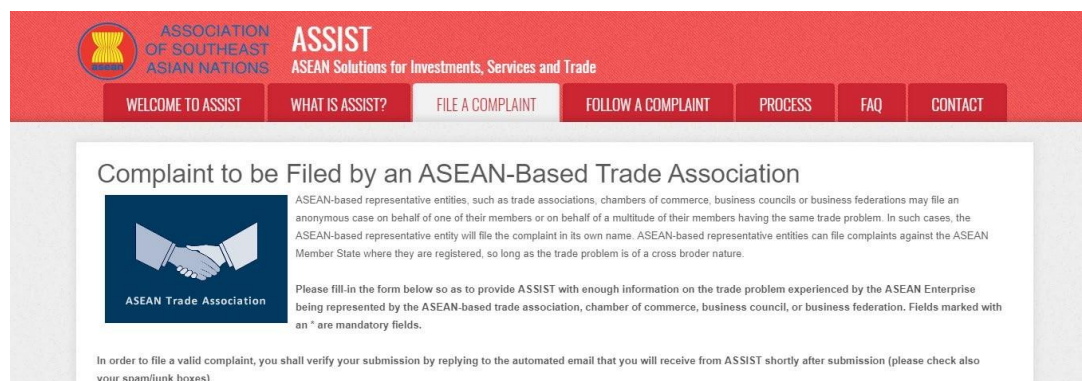
Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you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

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

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

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


Khi bạn nhấp vào biểu tượng 'Hiệp hội Thương mại ASEAN', trang sau sẽ xuất hiện.



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

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

Complaint to be Filed by an ASEAN-Based Trade Association



ASEAN Trade Association

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

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

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

ASEAN-BASED TRADE ASSOCIATION

* ASEAN-based Trade Association Name

* Phone

Website

* Address

300 characters remaining (300 maximum)

* City ZIP Code

* Country

* ASEAN Jurisdiction where the Entity is Established

CONTACT PERSON

* Gender Mr Mrs Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address

300 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Entity Registration Proof No file chosen

* Type of Business

* Business Sector Goods

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered 1 Tariff-related measures

* Destination Country

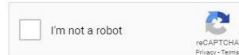
* Description



5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment No file chosen

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

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




Điền vào mẫu ở trên để cung cấp cho ASSIST đủ thông tin về vấn đề thương mại mà bạn đang gặp phải. Các trường được đánh dấu (*) là các trường bắt buộc. Nếu bạn không chắc chắn về những gì cần điền vào cho một trường. Nút có  để được hướng dẫn chi tiết về những gì cần điền vào cho mỗi trường. Vui lòng nhấp vào nút  để đảm bảo rằng bạn điền thông tin chính xác vào biểu mẫu.

Điều cực kỳ quan trọng là bạn phải điền đúng vào trường 'Mô tả'. CA sẽ cần xác minh rằng mô tả được đưa ra trong đơn khiếu nại là đủ để xác định rõ vấn đề trong bối cảnh của (các) thỏa thuận chủ đề cụ thể. Vì vậy, vui lòng sắp xếp cẩn thận khiếu nại của bạn với các lý lẽ pháp lý và bằng chứng thực tế để giúp CA quyết định có chấp thuận khiếu nại của bạn hay không.

BƯỚC
3

ĐIỀN VÀO BIỂU MẪU KHIẾU NẠI

Dưới đây là một ví dụ về một biểu mẫu đã hoàn thành cho trường hợp nghiên cứu cụ thể này.




ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Complaint to be Filed by an ASEAN-Based Trade Association



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

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

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

ASEAN-BASED TRADE ASSOCIATION

* ASEAN-based Trade Association Name: ASEAN Tobacco Trade Association

* Phone: +12 905903901

Website: www.aseantobacco.com

* Address: Barbecue Road No. 78
City A
Country X

* City: City A ZIP Code: 90210

* Country: AMS-X

* ASEAN Jurisdiction where the Entity is Established: Country X

CONTACT PERSON

* Gender: Mr Mrs Ms

* First Name: Stephen * Last Name: Bogus

* Phone: +12 905903901

* Position: Chairman

* Email: aseantradeassociation@gmail.com

Address: Barbecue Road No. 78
City A
Country X

City: City A ZIP Code: 90210

Country: AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration: AMS-X

* Registration Number: 131313

* Entity Registration Proof: Annex 1-Simulat...ssoication.pdf

* Type of Business: Retailer

* Business Sector: Goods

* Services Sector Description:

* Type of Problem Encountered: 3.6.8 Decered Customs valuations

* Destination Country: AMS-Y


* Description: We are a tobacco trade association which represent a registered tobacco company in AMS-X. We would like to file an ASSIST complaint against AMS-Y concerning a number of AMS-Y's fiscal and customs measures affecting cigarettes exported from AMS-X to AMS-Y. Such measures include AMS-Y's customs valuation practices, excise tax, health tax, VAT regime, retail licensing requirements and import guarantees imposed upon cigarette importers.
AMS-Y administers these measures in a partial and unreasonable manner and thereby violates Article 57 of the ASEAN Trade in Goods Agreement (ATIGA), which incorporates into ASEAN, *mutatis mutandis*, the World Trade Organization (WTO) agreement on Customs Valuation. AMS-Y does not use

Attachment: Annex 2-Simulated F... Scheme of AMS-Y.pdf

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

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

I'm not a robot



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

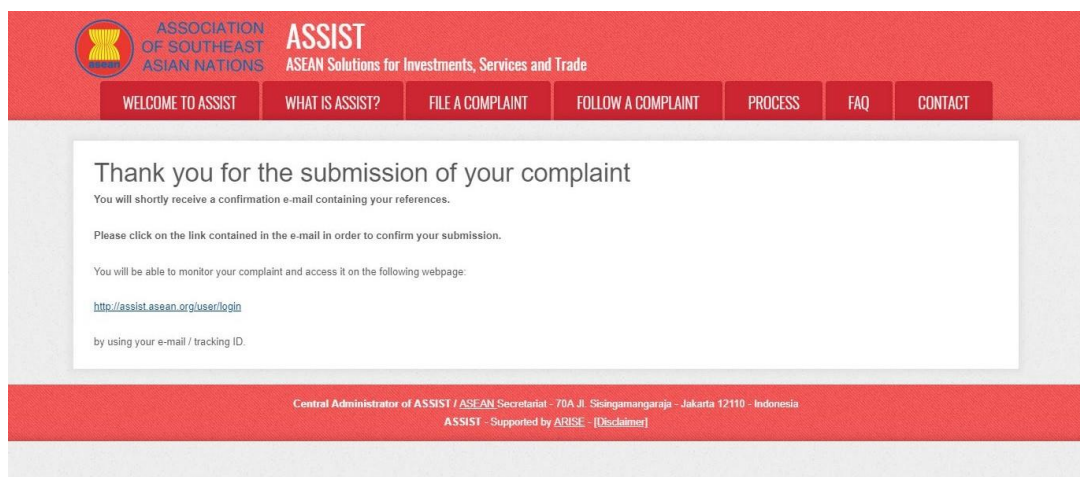
Là một ví dụ về mô tả rõ ràng và súc tích về khiếu nại, dưới đây là mô tả cho trường hợp cụ thể này:

“Chúng tôi là một hiệp hội thương mại thuốc lá đại diện cho một công ty thuốc lá đã đăng ký tại AMS-X. Chúng tôi muốn nộp đơn khiếu nại ASSIST đối với AMS-Y liên quan đến một số biện pháp tài chính và hải quan của AMS-Y, ảnh hưởng đến thuốc lá xuất khẩu từ AMS-X sang AMS-Y. Các biện pháp này bao gồm các biện pháp trị giá hải quan AMS-Y, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế y tế, chế độ VAT, yêu cầu cấp phép bán lẻ và đảm bảo nhập khẩu áp dụng cho các nhà nhập khẩu thuốc lá.

AMS-Y thực hiện các biện pháp này một cách không công bằng và không hợp lý và do đó vi phạm Điều 57 của Hiệp định Thương mại Hàng hóa ASEAN (ATIGA), hợp nhất vào ASEAN, có sửa đổi, Hiệp định Thương mại Thế giới (WTO) về Trị giá Hải quan. AMS-Y không sử dụng giá trị giao dịch làm cơ sở chính cho trị giá hải quan và không tuân thủ trình tự các phương pháp trị giá theo Điều 57 của ATIGA, thay vào đó, họ sử dụng phương pháp trị giá không có cơ sở trong Thỏa thuận.

Ngoài ra, chương trình cấp phép kép của AMS-Y, yêu cầu các nhà bán lẻ sợi thuốc lá và / hoặc thuốc lá phải có giấy phép riêng để bán trong nước và nhập khẩu thuốc lá, không phù hợp với Điều 6 của ATIGA, kết hợp Điều III của Hiệp ước chung về Thuế quan và Mậu dịch (GATT) 1994, vì nó đưa ra sự đối xử ít thuận lợi hơn cho các sản phẩm nhập khẩu so với các sản phẩm nội địa.”

Khi khiếu nại được nộp bằng cách nhấp vào ‘Gửi Khiếu nại’ của bạn, trang sau trong Bước 4 sẽ xuất hiện.

**Bước
4****NHẬN MỘT THÔNG BÁO TỪ ASSIST**

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

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

Thank you for the submission of your complaint

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

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

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

<http://assist.asean.org/user/login>

by using your e-mail / tracking ID.

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

Thông báo trên cho biết rằng bạn nên nhấp vào liên kết được cung cấp trong tài khoản email của bạn để xác nhận khiếu nại của bạn với ASSIST.

**BƯỚC
5**

XÁC NHẬN KHIẾU NẠI CỦA BẠN TỪ EMAIL CỦA BẠN

- (a) Vào tài khoản email mà bạn đã cung cấp trong mẫu đơn khiếu nại. Bạn sẽ nhận được email từ ASSIST yêu cầu bạn xác nhận khiếu nại của mình bằng cách nhấp vào liên kết được cung cấp hoặc bằng cách sao chép liên kết vào trình duyệt Internet. Điều này cũng được ASSIST yêu cầu để xác nhận rằng địa chỉ email bạn đã cung cấp là hợp lệ. Số khiếu nại của bạn cũng được cung cấp trong email này. Trong trường hợp này, số khiếu nại của bạn là **17420181031**.

Dưới đây là email mà bạn sẽ nhận từ ASSIST.




ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #17420181031 submission

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

Wed, Oct 31, 2018 at 11:55 AM



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.

Please **confirm** your complaint **17420181031** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your Internet browser):
http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm_email?email=aseantradeassociation@gmail.com&id=17420181031&code=3d5unyrcc8sh

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage:
<http://assist.asean.org/track/17420181031>
http://assist.asean.org/user/confirm_email

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm - ASEAN Tobacco Trade Association (Tobacco Trade)
<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseantradeassociation@gmail.com / **17420181031**
 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 I
Type of problem encountered : Decreed Customs valuations
Destination Country : AMS-Y

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

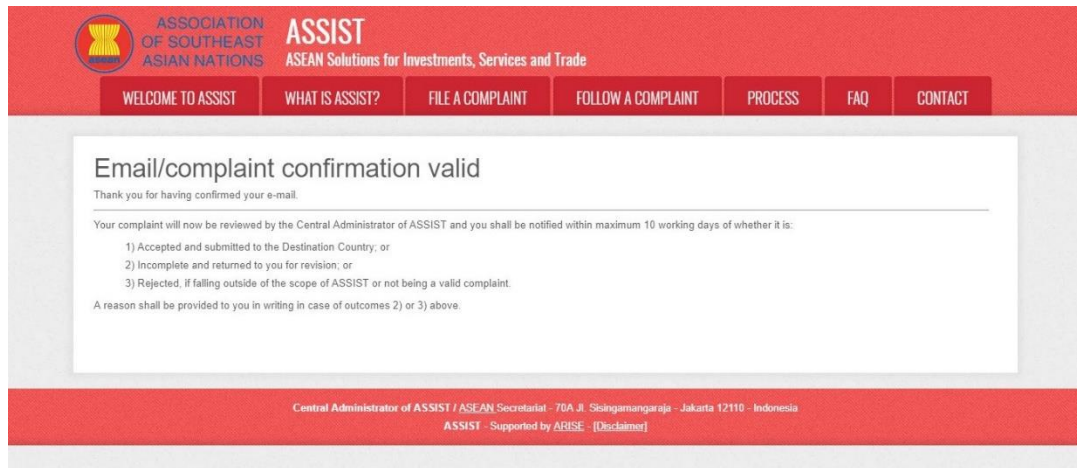
Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

2 attachments

-  [Annex_2-Simulated_Fiscal_Customs_Measures_Dual_License_Scheme_of_AMS-Y21.pdf](#)
46K
-  [Annex_1-Simulated_Entity_Registration_of_ASEAN_Tobacco_Trade_Association18.pdf](#)
46K

- (b) Nhấp vào liên kết theo yêu cầu của email trên và trang sau sẽ xuất hiện



The screenshot shows the ASSIST website interface. At the top, there is a navigation menu with buttons for 'WELCOME TO ASSIST', 'WHAT IS ASSIST?', 'FILE A COMPLAINT', 'FOLLOW A COMPLAINT', 'PROCESS', 'FAQ', and 'CONTACT'. Below the menu, a white box contains the following text:

Email/complaint confirmation valid
Thank you for having confirmed your e-mail.

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

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

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

At the bottom of the page, it says: 'Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia' and 'ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]'.

Thông báo trên sẽ báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn sẽ được CA xem xét và bạn sẽ được thông báo qua email trong vòng tối đa 10 ngày làm việc cho dù đó là:

- 1) Được chấp nhận và nộp cho Quốc gia Đích đến; hoặc
- 2) Chưa đầy đủ và được trả lại cho bạn để sửa đổi; hoặc
- 3) Bị từ chối, nếu nằm ngoài phạm vi của ASSIST hoặc không phải là một khiếu nại hợp lệ.

Vào Tài khoản Email của bạn

Bước
6

NHẬN EMAIL ASSIST RẰNG ĐỊA CHỈ EMAIL VÀ KHIẾU NẠI CỦA BẠN HỢP LỆ

Vào tài khoản email của bạn và bạn sẽ thấy một email mới từ ASSIST. Email này cho biết bạn đã xác nhận khiếu nại của mình, rằng CA sẽ kiểm tra tính hợp lệ của nó và rằng nó đã được nộp trong ASSIST. ASSIST sẽ trả lời với phản hồi cho biết liệu khiếu nại được chấp nhận, không đầy đủ hoặc bị từ chối trong vòng 10 ngày làm việc.

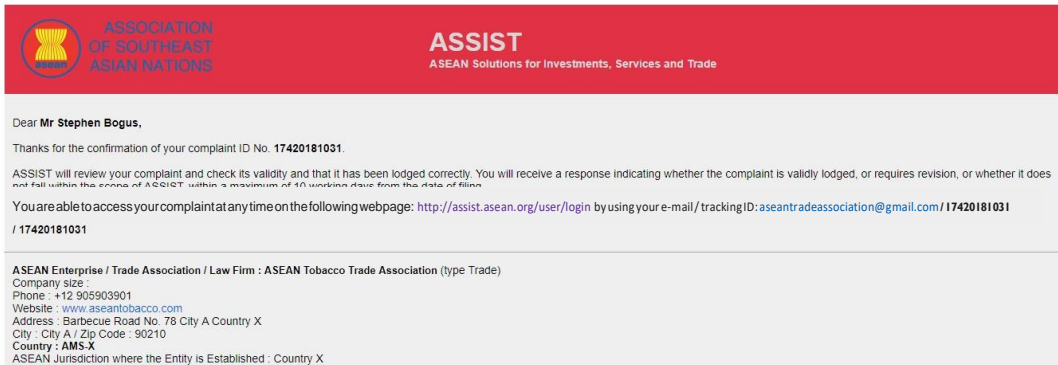


ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

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

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

Wed, Oct 31, 2018 at 11:57 AM



The screenshot shows the content of an email from ASSIST. It features the ASSIST logo and header: 'ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade'. The body of the email reads:

Dear **Mr Stephen Bogus**,

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

ASSIST will review your complaint and check its validity and that it has been lodged correctly. You will receive a response indicating whether the complaint is validly lodged, or requires revision, or whether it does 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: aseantradeassociation@gmail.com/17420181031 / **17420181031**

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

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



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

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

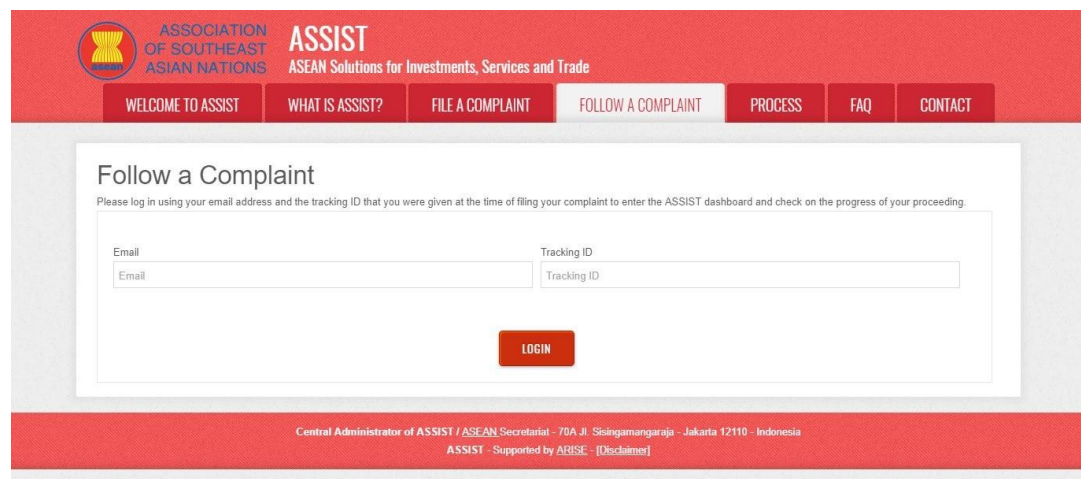
2 attachments

-  Annex_2-Simulated_Fiscal_Customs_Measures_Dual_License_Scheme_of_AMS.Y21.pdf
46K
-  Annex_1-Simulated_Entity_Registration_of_ASEAN_Tobacco_Trade_Association18.pdf
48K

Như đã nêu trong email trên, bây giờ bạn có thể theo dõi tiến trình bằng cách nhấp vào liên kết được chỉ định và sẽ được chuyển đến thanh "Theo dõi Khiếu nại" trên thanh menu của trang Web ASSIST.

Bước
7**GIÁM SÁT TIẾN TRÌNH CỦA KHIẾU NẠI CỦA BẠN**

- (a) Vào liên kết sau: <http://assist.asean.org/user/login> hoặc đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu của trang Web ASSIST. Trang dưới đây sẽ xuất hiện.



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

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

Follow a Complaint

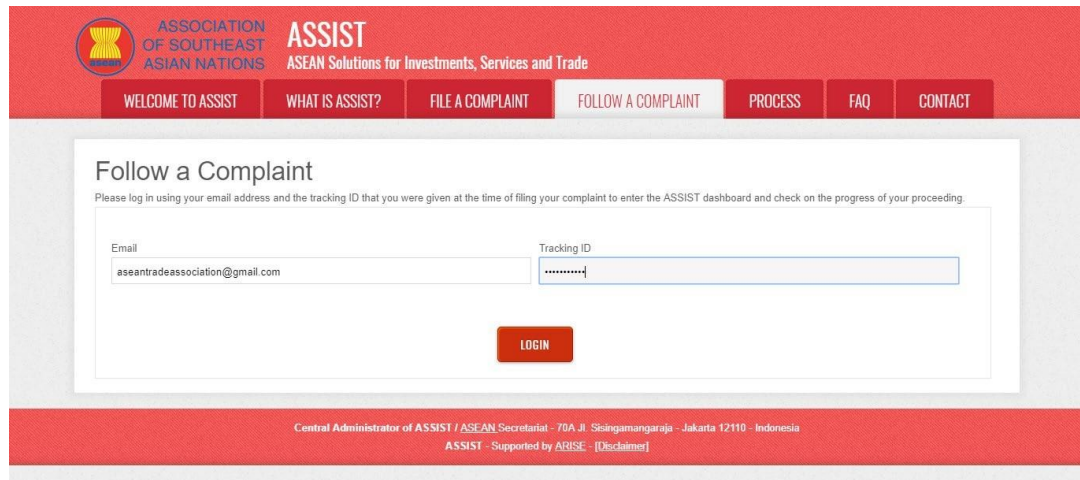
Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding

Email Tracking ID

LOGIN

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

- (b) Nhập địa chỉ email và ID theo dõi (số khiếu nại) của bạn trong các trường yêu cầu để đăng nhập. Trong trường hợp này, Địa chỉ Email là aseantradeassociation@gmail.com và ID Theo dõi là **17420181031**.



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

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

Follow a Complaint

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

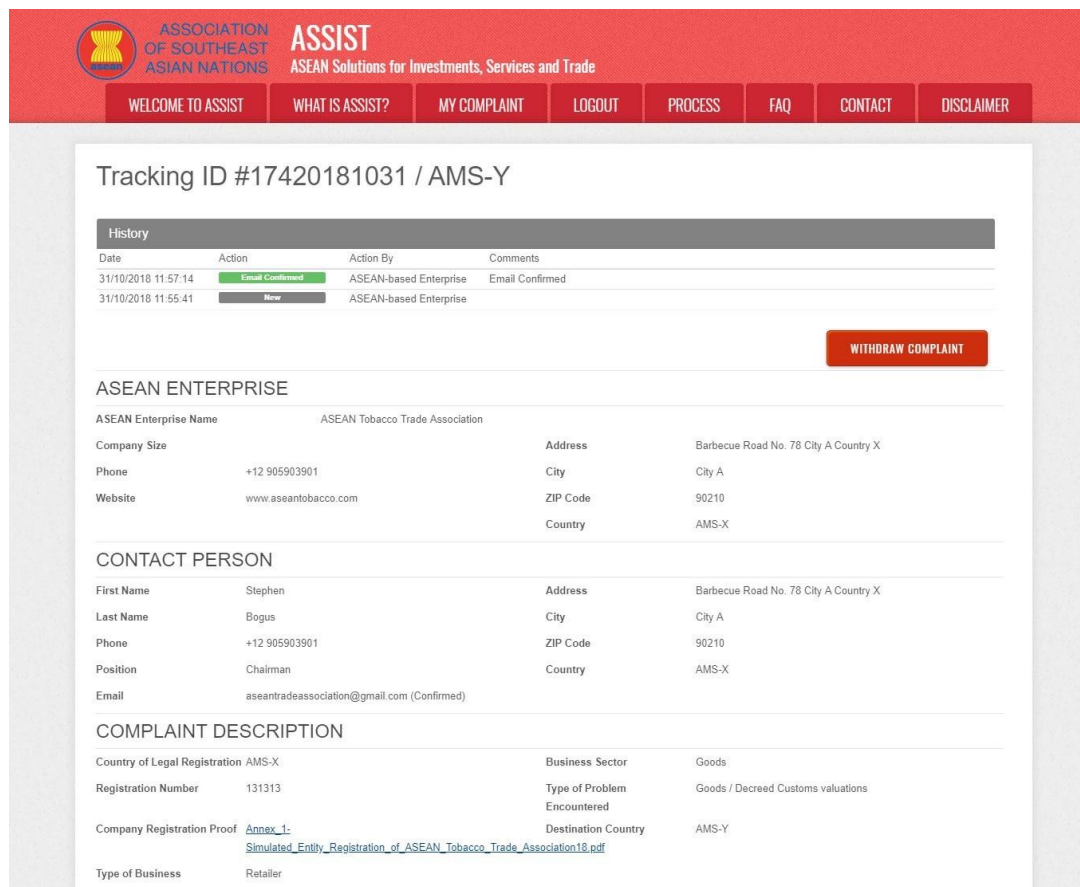
Email: aseantradeassociation@gmail.com Tracking ID: *****

LOGIN

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

Khi bạn đăng nhập, bạn sẽ thấy bảng điều khiển ASSIST ở đó bạn có thể theo dõi tiến trình của khiếu nại của mình.

(c) Xem bảng điều khiển ASSIST sau khi bạn đăng nhập thành công:



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

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

Tracking ID #17420181031 / AMS-Y

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

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

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

CONTACT PERSON

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

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	131313	Type of Problem	Goods / Decreed Customs valuations
Company Registration Proof	Annex_1: Simulated_Entity_Registration_of_ASEAN_Tobacco_Trade_Association18.pdf	Encountered	
Type of Business	Retailer	Destination Country	AMS-Y

Description

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

Attachment

[Annex_2-Simulated_Fiscal_Customs_Measures_Dual_License_Scheme_of_AMS-Y21.pdf](#)

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

Như bạn có thể thấy trong bảng điều khiển của mình, các hành động được thực hiện cho khiếu nại của bạn được thể hiện rõ ràng trong bảng điều khiển của bạn và danh sách này sẽ được cập nhật thường xuyên sau mỗi hành động được thực hiện. Đơn khiếu nại đã hoàn thành của bạn, mà bạn đã gửi, cũng có thể truy cập được trên bảng điều khiển của bạn.

BƯỚC
8

TRUNG TÂM QUẢN LÝ XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA BẠN VÀ GỬI PHẢN HỒI ĐẾN
EMAIL CỦA BẠN (CHẤP NHẬN, CHƯA ĐẦY ĐỦ, HOẶC TỪ CHỐI)

Khi CA đã hoàn tất việc xem xét khiếu nại của bạn và quyết định xem có nên chấp nhận /chưa đầy đủ/ từ chối hay không, một email sẽ được gửi cho bạn thường trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi bạn gửi khiếu nại

Nếu không có hành động nào được CA thực hiện trong thời gian đó, CA sẽ nhận được lời nhắc tự động dưới đây qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được gửi. Như đã nêu ở trên, CA phải quyết định chấp nhận, tuyên bố không đầy đủ và yêu cầu sửa đổi, hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.

Email nhắc 1 cho Quản trị Trung tâm:



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 [\[Disclaimer\]](#)

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi khiếu nại. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.



ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #17420181031 is accepted by CANo 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.

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

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Trong trường hợp này, email trên cho thấy rằng khiếu nại của bạn đã được CA **chấp nhận**. Email cũng thông báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn hiện sẽ được gửi đến Đầu mối Liên lạc Đích đến, đó là cơ quan chính phủ (Đầu mối ASSIST) ở AMS-Y nơi bạn đang phải đối mặt với các vấn đề thương mại và nơi khiếu nại của bạn hướng tới và tìm kiếm một giải pháp. DCP tại AMS-Y sẽ có 10 ngày làm việc để xem xét khiếu nại của bạn và chấp nhận, từ chối hoặc hoàn trả lại cho bạn với một yêu cầu để biết thêm thông tin. Điều này nhằm để dành thời gian cho DCP kiểm tra các chi tiết của khiếu nại và tham khảo ý kiến khi cần thiết với bất kỳ cơ quan quốc gia có liên quan nào.

Đầu mối Liên lạc Sở tại, cơ quan Chính phủ (Đầu mối ASSIST) tại AMS-X (Quốc gia sở tại của bạn) cũng được thông báo rằng khiếu nại của bạn đã được gửi.

Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc kể từ khi khiếu nại được nộp), thì điều này có nghĩa là CA có hành động quá hạn. CA sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu CA thực hiện một hành động cho khiếu nại. CA sẽ nhận được email dưới đây:

Email Nhắc 2 cho Quản trị Trung tâm:

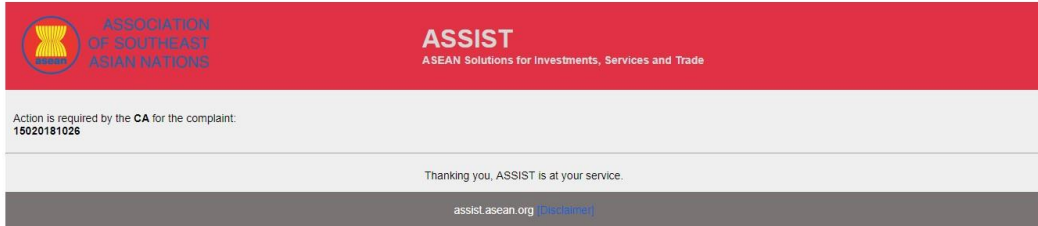


Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[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



**BƯỚC
9**

ĐĂNG NHẬP VÀO BẢNG ĐIỀU KHIỂN ASSIST CỦA BẠN SỬ DỤNG EMAIL VÀ ID THEO DÕI CỦA BẠN ĐỂ XEM PHẢN HỒI CỦA QUẢN TRỊ TRUNG TÂM

Nếu bạn muốn xem phản hồi đầy đủ từ CA, bạn sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của mình bằng email và ID theo dõi như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và (b) ở trên.

Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn chỉ ra rằng CA đã "**Chấp nhận**" khiếu nại của bạn.

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

ASEAN ENTERPRISE

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

CONTACT PERSON

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

COMPLAINT DESCRIPTION

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

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

Nhấp vào biểu tượng kính lúp trong cột ý kiến. Phản hồi đầy đủ từ CA sẽ xuất hiện, như có thể thấy bên dưới:

Dear Mr Stephen Bogus,

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

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

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

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

Như đã thông báo ở Bước 8, một khi khiếu nại đã được CA chấp nhận, khiếu nại sẽ được gửi đến Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại AMS-Y nơi bạn đang gặp phải vấn đề thương mại. DCP tại AMS-Y sẽ có 10 ngày làm việc để xem xét khiếu nại của bạn và chấp nhận hoặc từ chối. Điều này nhằm dành thời gian cho DCP kiểm tra các chi tiết của khiếu nại và tham khảo ý kiến khi cần thiết với bất kỳ cơ quan quốc gia có liên quan nào. Khi DCP phản hồi, một email sẽ được gửi cho bạn từ ASSIST thông báo cho bạn biết khiếu nại của bạn đã được DCP tại AMS-Y chấp nhận hay từ chối..

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi phản hồi từ CA rằng khiếu nại của bạn được chấp nhận. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.

**BƯỚC
10**

NHẬN EMAIL THÔNG BÁO TỪ ASSIST RẰNG MỘT PHẦN HỒI CHO KHIẾU NẠI CỦA BẠN ĐÃ ĐƯỢC CUNG CẤP BỞI AMS-Y VÀ CHẤP NHẬN BỞI QUẢN TRỊ TRUNG

Vào tài khoản email của bạn. Bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST cho thấy phản hồi đối với khiếu nại của bạn từ DCP. Trong trường hợp này, khiếu nại của bạn bị từ chối bởi DCP (AMS-Y).




ASEAN Trade Association <aseantradeassociation@gmail.com>


[ASSIST] Response for your #17420181031 complaint

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

Wed, Oct 31, 2018 at 6:06 P



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Mr Stephen Bogus**,

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

"The complainant's case is the same that AMS-X had brought against AMS-Y under the WTO dispute settlement mechanism. In fact, on 29 September 2008, AMS-X had requested the establishment of a panel to resolve a dispute that challenged exactly the same customs valuation regime of AMS-Y as 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 rightly considers as already addressed within the WTO framework, including in light of the ASEAN obligations that the complainant had referred to in its ASSIST complaint. Thus, AMS-Y rejects this complaint under ASSIST."

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

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

[Yes](#) / [No](#)

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

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

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

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Quá trình này hơi khác trong trường hợp khiếu nại của bạn được DCP chấp nhận. Trong vòng 10 ngày làm việc sau khi phản hồi từ CA rằng khiếu nại của bạn được chấp nhận, bạn sẽ nhận được email thông báo rằng khiếu nại của bạn đã được DCP tại MS-Y chấp nhận và DCP sẽ phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền quốc gia hoặc Cơ quan có trách nhiệm (RA) để phân tích chi tiết khiếu nại của bạn.

Khi các RA hoàn thành các nỗ lực của mình, DCP sẽ xem xét giải pháp và cung cấp cho CA trong vòng 40 ngày làm việc kể từ ngày được DCP chấp nhận. Do đó, để đáp ứng thời hạn này, DCP phải chỉ định giới hạn thời gian cho các RA để tìm giải pháp. DCP có trách nhiệm thông báo cho CA về bất kỳ thay đổi nào liên quan đến khung thời gian giữa họ và chính quyền quốc gia.

CA có thể gia hạn thời hạn tối đa 20 ngày làm việc theo yêu cầu của DCP. Hệ thống sẽ tự động thông báo khi thời hạn đến gần (nghĩa là, thông thường, 10 ngày theo lịch trước khi hết hạn). Nếu DCP bỏ lỡ thời hạn cuối cùng để gửi giải pháp cho CA, hệ thống trực tuyến sẽ thông báo cho CA để theo dõi với DCP.

Sau đó, bạn sẽ nhận được email thông báo thứ hai từ ASSIST rằng một giải pháp được đề xuất bởi DCP / AMS-Y và được chấp nhận bởi CA.

Tuy nhiên, trong những trường hợp như vụ việc này, khi khiếu nại bị "**Từ chối**" bởi DCP, bạn có thể không nhận được email từ ASSIST trong thời hạn 10 ngày làm việc. Việc từ chối và lý do từ chối của DCP sẽ chỉ được gửi đến CA thông qua ASSIST trong vòng 10 ngày làm việc. Sau đó, CA sẽ xem xét ngôn ngữ và tính đầy đủ của thông tin trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi CA nhận được email từ chối của DCP.

Nếu CA chấp nhận lý do từ chối, phản hồi đã được CA xem xét và phê duyệt sẽ được gửi đến email của bạn, chẳng hạn như phản hồi ở trên. Nếu CA không hài lòng với các lý do đã nêu của DCP cho việc từ chối, hệ thống ASSIST cho phép CA yêu cầu DCP điều chỉnh sự từ chối. Tuy nhiên, lựa chọn này của CA không có giá trị ràng buộc đối với DCP và nếu không có phản hồi trong vòng 5 ngày làm việc, hệ thống trực tuyến sẽ tự động thông báo từ chối cho bên khiếu nại.

Nếu DCP không có hành động nào trong thời gian đó, DCP sẽ nhận được lời nhắc tự động bên dưới qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được CA chấp nhận. Như đã nêu ở trên, DCP phải quyết định chấp nhận hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi CA chấp nhận khiếu nại.


Email nhắc 1 cho Đầu mối Liên lạc Đích đến:



AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #17020181030 reminder for DCPNo 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

Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST về phản hồi của DCP trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc) sau khi khiếu nại được CA chấp nhận, thì điều này có nghĩa là DCP có hành động quá hạn. DCP sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu DCP khẩn cấp hành động đối với khiếu nại.

Email nhắc 2 cho Đầu mối Liên lạc Dịch đến:

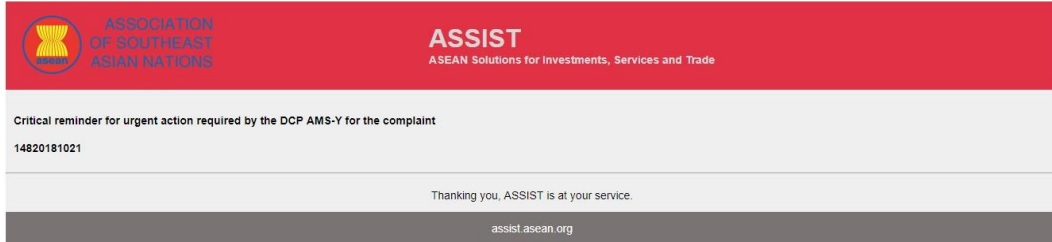


AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[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



- (a) Đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của bạn bằng email và ID theo dõi của bạn như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và (b) ở trên. Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn cho thấy rằng một giải pháp cho khiếu nại của bạn đã được đề xuất. Giải pháp / phản hồi ASSIST hoàn chỉnh từ DCP, mà đã được CA chấp nhận, cũng được cung cấp trong đoạn đầu tiên của bảng điều khiển của bạn.

Tracking ID #17420181031 / AMS-Y

ASSIST Solution

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

Attachment

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

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name: ASEAN Tobacco Trade Association

Company Size: Address: Barbecue Road No. 78 City A Country X

Phone: +12 905903901 City: City A

Website: www.aseantobacco.com ZIP Code: 90210

Country: AMS-X

CONTACT PERSON

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

COMPLAINT DESCRIPTION

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

Type of Business

Retailer

Description

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

Attachment

[Annex 2-Simulated Fiscal Customs Measures Dual License Scheme of AMS-Y21.pdf](#)

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

Dưới đây là phản hồi của DCP:

Vụ việc của bên khiếu nại cũng giống như vụ việc AMS-X đã đưa ra chống lại AMS-Y theo cơ chế giải quyết tranh chấp của WTO. Trên thực tế, vào ngày 29 tháng 9 năm 2008, AMS-X đã yêu cầu thành lập một ban hội thẩm để giải quyết tranh chấp đúng như chế độ trị giá hải quan của AMS-Y khi áp dụng cho thuốc lá nhập khẩu. Tại cuộc họp ngày 17 tháng 11 năm 2008, Cơ quan giải quyết tranh chấp ((DSB) của WTO đã thành lập một hội đồng, gửi báo cáo của mình tới các Thành viên vào ngày 15 tháng 11 năm 2010. Vào ngày 22 tháng 2 năm 2011, AMS-Y đã thông báo cho DSB về quyết định kháng cáo của mình đến Cơ quan phúc thẩm một số vấn đề về luật pháp và giải thích pháp lý được nêu trong báo cáo của hội đồng. Vào ngày 17 tháng 6 năm 2011, báo cáo của Cơ quan phúc thẩm đã được gửi cho các Thành viên và tại cuộc họp ngày 15 tháng 7 năm 2011, DSB đã thông qua báo cáo của Cơ quan phúc thẩm và báo cáo của Hội đồng xét xử, như đã được sửa đổi bởi báo cáo của Cơ quan phúc thẩm. Vào ngày 11 tháng 8 năm 2011, AMS-Y đã thông báo cho DSB rằng họ dự định thực hiện các khuyến nghị và phán quyết của DSB phù hợp với các nghĩa vụ của WTO và cần có một khoảng thời gian hợp lý để thực hiện. Vào ngày 23 tháng 9 năm 2011, AMS-X và AMS-Y đã thông báo cho DSB rằng họ đã đồng ý với nhau về khoảng thời gian hợp lý để AMS-Y tuân thủ các khuyến nghị và phán quyết của DSB. Tại một cuộc họp DSB vào ngày 28 tháng 1 năm 2013, AMS-Y đã báo cáo rằng họ đã hoàn thành các bước xuất sắc cuối cùng trong quy trình thực hiện.

Tuy nhiên, AMS-X không đồng ý rằng AMS-Y đã thực hiện đầy đủ các khuyến nghị và phán quyết của DSB. Tại cuộc họp DSB ngày 27 tháng 2 năm 2013, AMS-X bày tỏ lo ngại rằng họ đã không được thông báo về bất kỳ tiến triển nào trong việc giải quyết các mâu thuẫn còn lại của WTO và nói thêm rằng sẽ sớm thực hiện các bước thích hợp. Tại cuộc họp DSB vào ngày 18 tháng 6 năm 2014, AMS-Y đã báo cáo rằng họ không phải thực hiện thêm bất kỳ hành động nào để thực hiện các khuyến nghị và phán quyết của DSB. AMS-X không đồng ý và cho rằng AMS-Y đã không tuân thủ.

Mặc dù AMS-X và AMS-Y chưa có thỏa thuận về việc tranh chấp WTO có thực sự được giải quyết hay không, nhưng khiếu nại được gửi qua ASSIST là một vấn đề mà AMS-Y coi là đã được giải quyết một cách đúng đắn trong khuôn khổ WTO, bao gồm cả vấn đề Nghĩa vụ ASEAN mà bên khiếu nại đã đề cập trong khiếu nại ASSIST. Do đó, AMS-Y từ chối đơn khiếu nại này theo ASSIST."

- (b) Ở dưới cùng của email từ ASSIST trong 10 (a) ở trên, bạn được yêu cầu cho biết liệu bạn có hài lòng hay không với câu trả lời do DCP đưa ra và giải pháp được cung cấp trong đó. Bạn có thể làm như vậy bằng cách chọn 'Có', hoặc 'Không' trong trường được cung cấp.

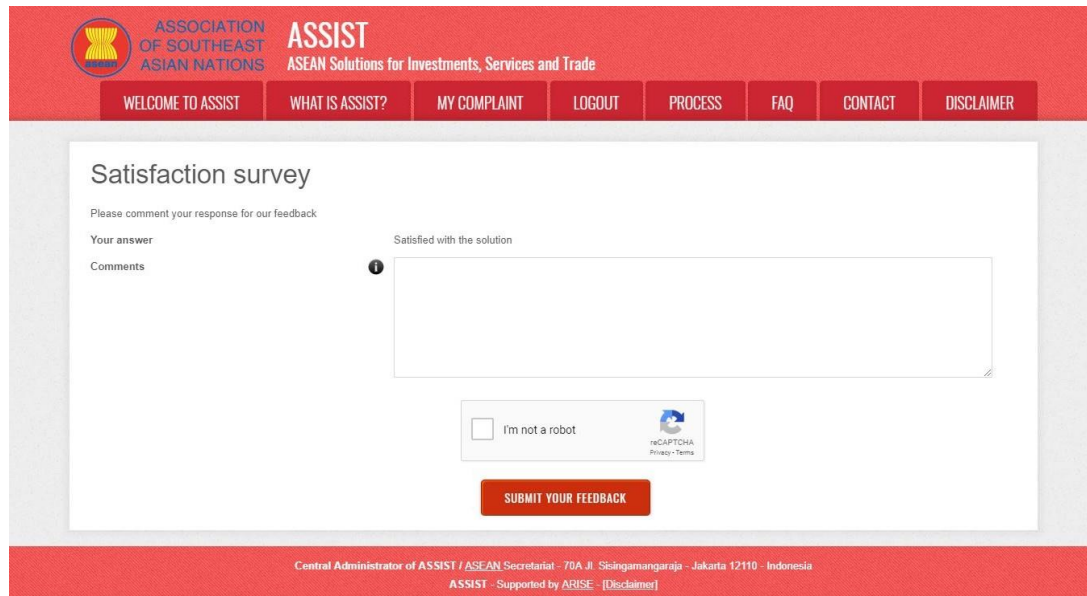
Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

Yes / No

Trong trường hợp này, AE chọn "Có".

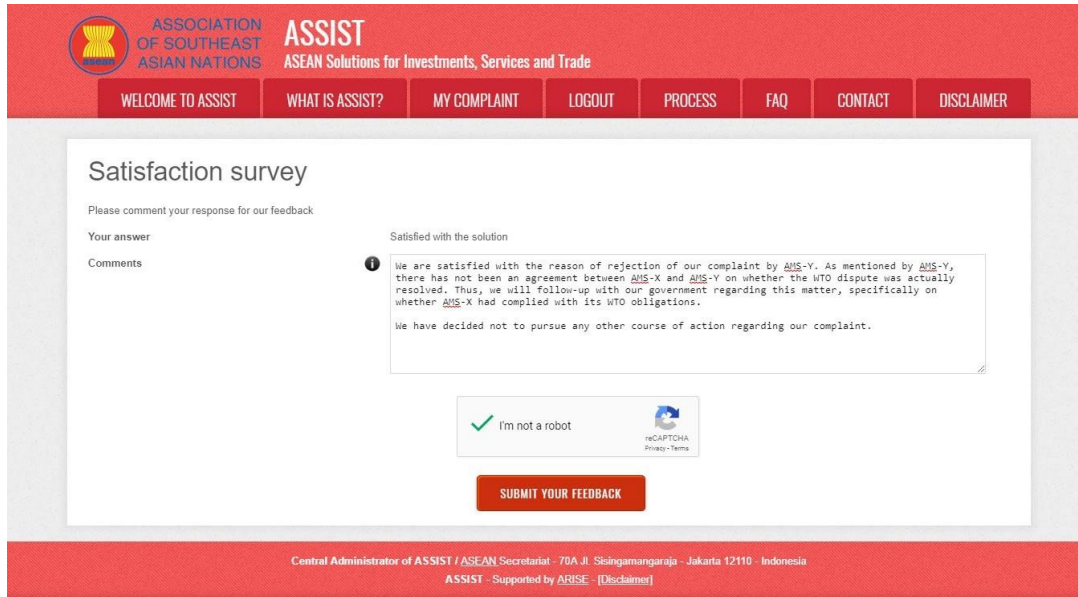
**BƯỚC
11****CUNG CẤP Ý KIẾN CỦA BẠN VỀ GIẢI PHÁP ĐỀ XUẤT/ PHẢN HỒI ĐƯA RA BỞI AMS-Y TRONG KHẢO SÁT HÀI LÒNG VÀ NHẬN EMAIL XÁC NHẬN TỪ ASSIST**

Khi bạn chọn 'Có / Không' trong Bước 10 (c) ở trên, bạn sẽ được chuyển đến trang bên dưới nơi bạn sẽ được yêu cầu trả lời Khảo sát sự hài lòng và được mời cung cấp nhận xét, đặc biệt nếu bạn không hài lòng với phản hồi/ giải pháp đề xuất.



The screenshot shows the ASSIST website header with the logo and navigation menu. The main content area is titled "Satisfaction survey" and includes a text box for "Your answer" with the label "Satisfied with the solution". Below this is a "Comments" section with a text area. At the bottom, there is a "reCAPTCHA" widget with the text "I'm not a robot" and a "SUBMIT YOUR FEEDBACK" button. The footer contains the text: "Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]"

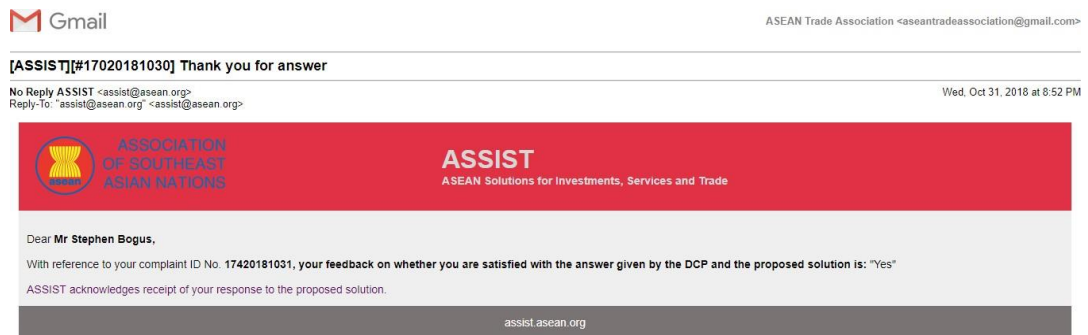
- (a) Điền vào Khảo sát sự hài lòng. Trong trường hợp này, Hiệp hội Thương mại ASEAN hài lòng với giải pháp / phản hồi do ASSIST cung cấp và do đó thể hiện sự hài lòng.



The screenshot shows the ASSIST Satisfaction Survey form. At the top, there is the ASSIST logo and navigation menu. The main heading is "Satisfaction survey" with a sub-heading "Please comment your response for our feedback". There are fields for "Your answer" and "Comments". The "Comments" field contains the following text: "Satisfied with the solution. We are satisfied with the reason of rejection of our complaint by AMS-Y. As mentioned by AMS-Y, there has not been an agreement between AMS-X and AMS-Y on whether the WTO dispute was actually resolved. Thus, we will follow-up with our government regarding this matter, specifically on whether AMS-X had complied with its WTO obligations. We have decided not to pursue any other course of action regarding our complaint." Below the form is a reCAPTCHA widget and a "SUBMIT YOUR FEEDBACK" button. At the bottom, there is contact information for the Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat.

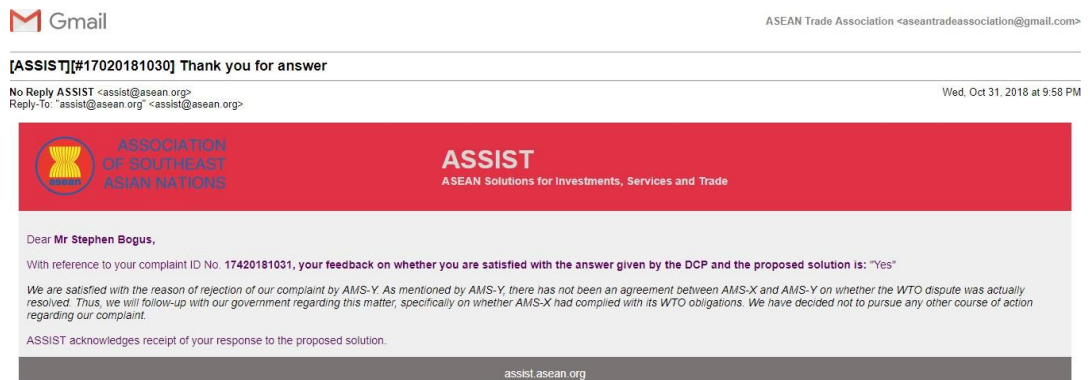
- (a) Vào tài khoản email của bạn. Bạn sẽ nhận được một hoặc hai email (nếu bạn đã điền vào Bản khảo sát mức độ hài lòng) từ ASSIST, xác nhận đã nhận được phản hồi của bạn đối với giải pháp được đề xuất bởi AMS-Y. Một bản sao các câu trả lời của bạn cũng sẽ được gửi đến DCP và HCP.

Email xác nhận đầu tiên từ ASSIST




Email xác nhận thứ hai từ ASSIST

Nếu bạn đã cung cấp một nhận xét trong Khảo sát sự hài lòng, bạn sẽ nhận được email thứ hai bên dưới, xác nhận đã nhận được phản hồi của bạn về giải pháp được đề xuất sẽ được ASSIST gửi cho bạn, DCP và HCP.



(b) Đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của bạn bằng email và ID theo dõi của bạn như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và(b) ở trên. Giao diện cuối cùng của bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn cho thấy rằng bạn đã thể hiện sự hài lòng đối với giải pháp được đề xuất bởi ASSIST.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Tracking ID #17420181031 / AMS-Y

ASSIST Solution

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

Attachment

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

ASEAN ENTERPRISE

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

CONTACT PERSON

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

COMPLAINT DESCRIPTION

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

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

- (c) Nếu bạn muốn xem nhận xét mà bạn đã cung cấp trong Khảo sát mức độ hài lòng, nhấp vào biểu tượng kính lúp và màn hình bên dưới sẽ xuất hiện.

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

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

Trong trường hợp không tìm thấy giải pháp nào thông qua ASSIST hoặc nếu DCP tìm thấy đủ cơ sở rằng các RA của họ đã tuân thủ các cam kết ASEAN có liên quan và khiếu nại thiếu giá trị, phát hiện này và cơ sở cho phát hiện đó được chuyển đến CA ngay lập tức. Bên khiếu nại cũng sẽ được thông báo về điều đó. Bên khiếu nại có thể, nếu muốn và thông qua Đầu mối Liên lạc Sở tại và Quốc gia thành viên ASEAN nơi đăng ký, chuyển vụ việc tới Cơ quan tuân thủ ASEAN (ACB), Cơ chế giải quyết tranh chấp tăng cường ASEAN (EDSM), theo đuổi các cơ chế giải quyết tranh chấp quốc gia hoặc tranh chấp thay thế (tức là hòa giải, dàn xếp hoặc phân xử) trong phạm vi quyền tài phán quốc gia ASEAN.

ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một trong những khiếu nại đã bị từ chối và một giải pháp chưa được cung cấp.

Xin lưu ý rằng khung thời gian để giải quyết các vấn đề xuyên biên giới theo ASSIST sẽ không quá 40 ngày làm việc hoặc 2 tháng theo lịch (trừ khi đã gia hạn tối đa 20 ngày làm việc) kể từ ngày khiếu nại được nộp.



Ảnh: Deborah Tomasowa for US-ACTI

Khiếu nại được đệ trình bởi Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN đại diện cho khách hàng của mình, một Doanh nghiệp ASEAN, được chấp nhận bởi Quản trị Trung tâm và Giải pháp được đề xuất bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến và được Chấp nhận bởi Doanh nghiệp ASEAN.

Mô tả vắn tắt về Trường hợp: Tình huống này là một khiếu nại được Quản trị Trung tâm (CA) của ASSIST chấp nhận là đã được nộp bởi một Luật sư/Công ty Luật đã đăng ký ASEAN (Luật sư ASEAN) thay mặt cho khách hàng của mình, Doanh nghiệp ASEAN (AE) và cũng được chấp nhận bởi Quốc gia Đích đến là một vấn đề mà họ sẵn sàng tham gia với Luật sư ASEAN thông qua ASSIST, tương tác với các Cơ quan quốc gia có liên quan trong nước và cung cấp giải pháp cho Luật sư ASEAN thông qua ASSIST. Trong trường hợp này, Quốc gia Sở tại không tham gia tích cực, nhưng tất cả các bước có thể khác trong thủ tục ASSIST, bao gồm yêu cầu ban đầu của CA để biết thêm thông tin từ Luật sư ASEAN, được mô phỏng cho mục đích xem xét thủ tục ASSIST được tiến hành đầy đủ.

Khiếu nại liên quan đến thuế tiêu thụ đặc biệt mới được Quốc gia Đích đến áp dụng cho dầu cọ và

sản phẩm thực phẩm có chứa dầu cọ theo Quy định của Bộ Y tế năm 2015, Chương 1000, Phần 100. Biện pháp được áp dụng bởi Quốc gia đích đến áp dụng thuế đối với thực phẩm chứa nhiều đường và chất béo bão hòa, như một phần của chiến lược giải quyết vấn đề béo phì đang gia tăng ở Quốc gia đích. Luật sư ASEAN tuyên bố rằng biện pháp của Quốc gia Đích đến nhằm mục tiêu rõ ràng là dầu cọ và không chỉ là thành phần chất béo bão hòa của dầu cọ và các sản phẩm có chứa dầu cọ, do đó phân biệt đối xử với dầu cọ và làm xấu toàn bộ sản phẩm thay vì chỉ ngăn cản việc tiêu thụ quá mức sản phẩm chứa chất béo bão hòa, độc lập với nguồn gốc thực vật hoặc động vật của chất béo. Luật sư ASEAN tuyên bố, trong đơn khiếu nại ASSIST của mình, rằng biện pháp được chấp nhận và áp dụng bởi Quốc gia đích đến trái với Điều 6 của Hiệp định thương mại hàng hóa ASEAN (ATIGA) (về đối xử quốc gia về thuế và quy định nội bộ), cũng như phân biệt đối xử với dầu cọ nói chung và không được áp dụng cho các sản phẩm 'tương tự' khác được sản xuất hoặc bán tại Quốc gia đích đến (nghĩa là các sản phẩm thực phẩm có chứa chất béo bão hòa có nguồn gốc từ đậu nành, hướng dương, hạt cải dầu, ngô, đậu phộng hoặc mỡ động vật).

Danh sách các Bên tham gia và Viết tắt:

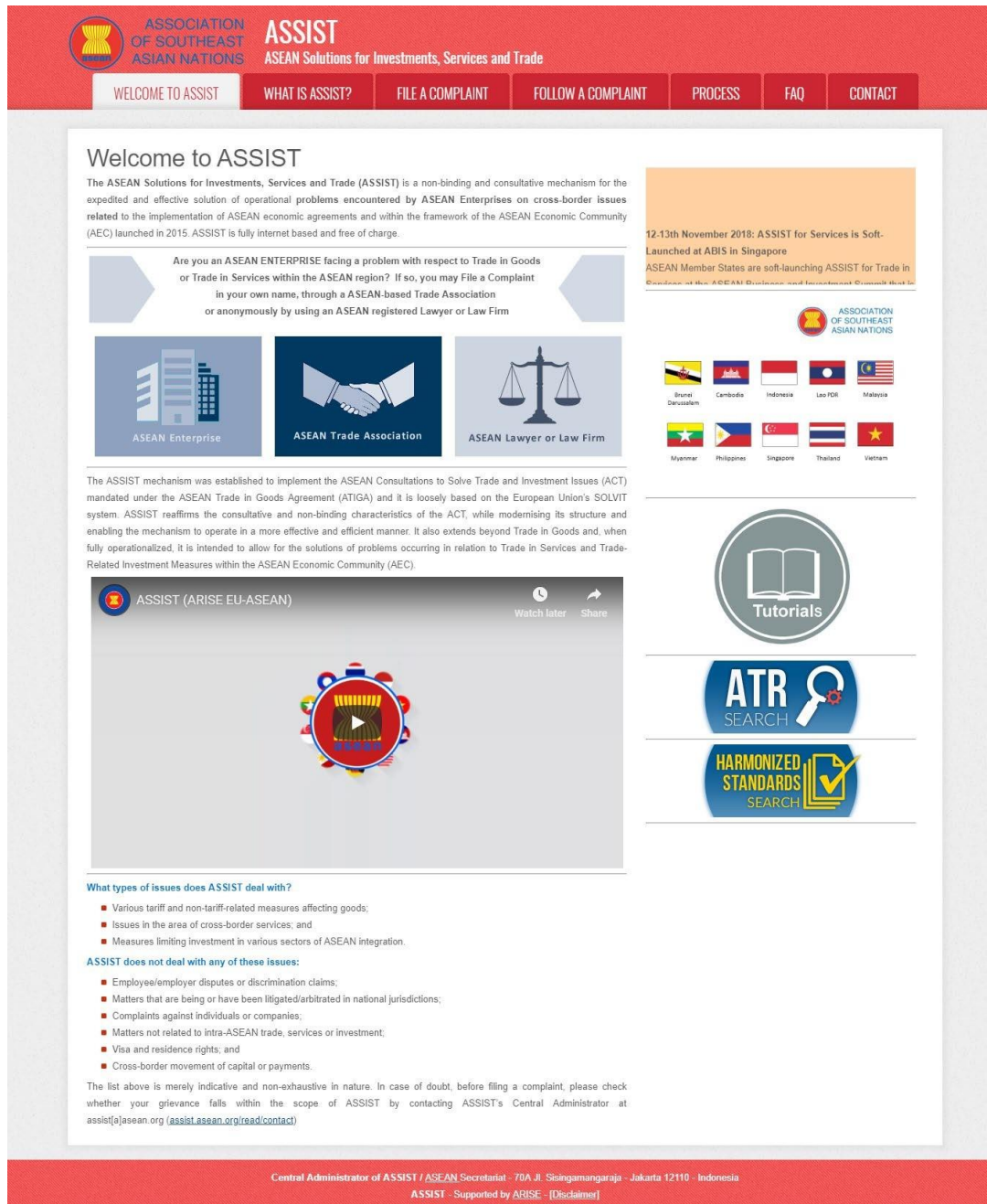
- Bên khiếu nại = Luật sư hoặc Công ty luật ASEAN
- Ban thư ký ASEAN = Quản trị Trung tâm của ASSIST (CA)
- Quốc gia Sở tại = Đầu mối liên lạc Sở tại (HCP) tại Quốc gia Thành viên-X (AMS-X)
- Quốc gia Đích đến = Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại Quốc gia Thành viên ASEAN -Y (AMS-Y)
- Cơ quan Thẩm quyền Quốc gia Liên quan = Thẩm quyền liên quan (RAs)

BƯỚC
1

Vào trang Web ASSIST (<http://ASSIST.ASEAN.ORG>)

Nếu bạn cảm thấy rằng trường hợp của bạn là một vấn đề liên quan đến vấn đề liên quan đến thương mại xuyên biên giới của ASEAN, bạn là doanh nghiệp đã đăng ký tại một quốc gia thành viên ASEAN và bạn muốn có được một dịch vụ tư vấn miễn phí, không ràng buộc, và nhận được một giải pháp nhanh chóng và hiệu quả, hãy vào liên kết sau:: <http://assist.asean.org>.

Dưới đây là trang chủ của ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST website homepage. At the top, there is a navigation menu with the following items: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, FILE A COMPLAINT, FOLLOW A COMPLAINT, PROCESS, FAQ, and CONTACT. The main content area is titled "Welcome to ASSIST" and includes a brief description of the service. Below this, there are three icons representing the entities that can file a complaint: ASEAN Enterprise, ASEAN Trade Association, and ASEAN Lawyer or Law Firm. A video player is embedded on the page, showing a video titled "ASSIST (ARISE EU-ASEAN)". To the right of the main content, there are several sections: a news item dated 12-13th November 2018, a list of ASEAN member states with their flags, and three circular icons for "Tutorials", "ATR SEARCH", and "HARMONIZED STANDARDS SEARCH". At the bottom of the page, there is a disclaimer and contact information for the Central Administrator of ASSIST.

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Welcome to ASSIST

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

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

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

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

ASSIST (ARISE EU-ASEAN)

12-13th November 2018: ASSIST for Services is Soft-Launched at ABIS in Singapore
ASEAN Member States are soft-launching ASSIST for Trade in Services at the ASEAN Business and Investment Summit that is

ASEAN Member States: Brunei Darussalam, Cambodia, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand, Vietnam

Tutorials | ATR SEARCH | HARMONIZED STANDARDS SEARCH

What types of issues does ASSIST deal with?

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

ASSIST does not deal with any of these issues:

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

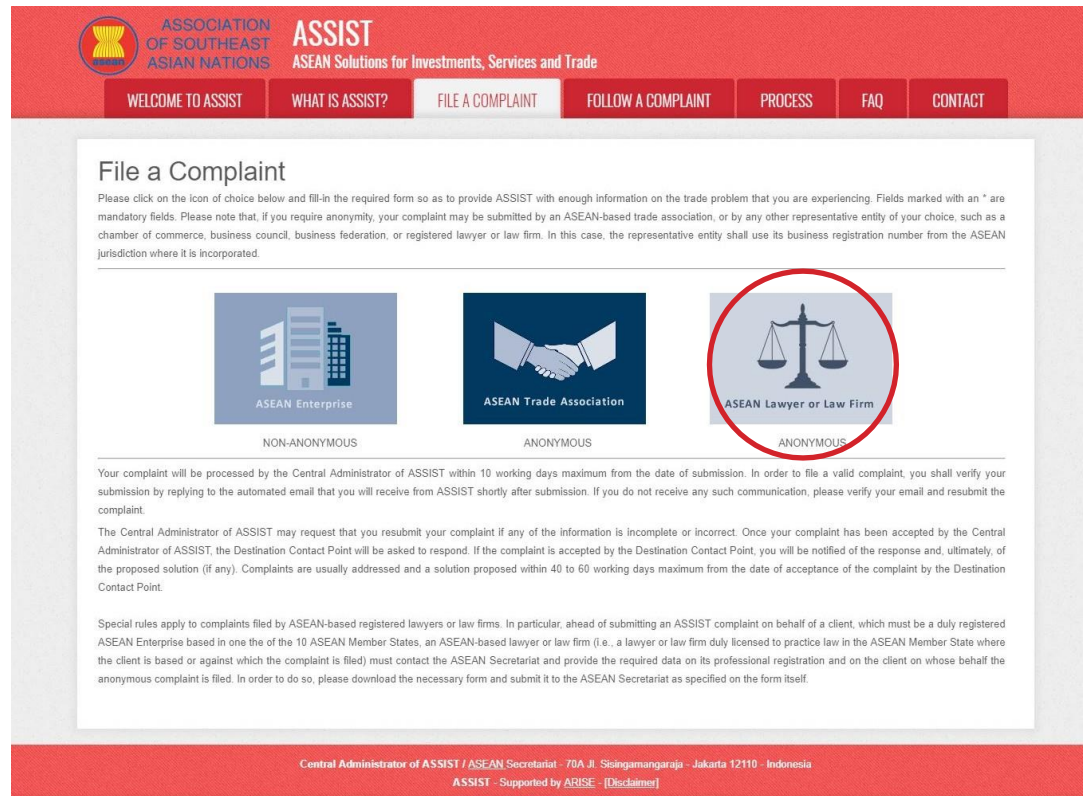
The list above is merely indicative and non-exhaustive in nature. In case of doubt, before filing a complaint, please check whether your grievance falls within the scope of ASSIST by contacting ASSIST's Central Administrator at assist@asean.org (assist.asean.org/read/contact)

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

**BƯỚC
2**




CHỌN THANH 'GỬI KHIẾU NẠI' (LUẬT SƯ HOẶC CÔNG TY LUẬT ASEAN)

- (a) Nếu bạn là luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký ASEAN nộp đơn khiếu nại thay mặt cho khách hàng của bạn (tức là: Doanh nghiệp ASEAN có vấn đề về thương mại) và được cấp phép hành nghề luật tại Quốc gia thành viên ASEAN nơi khách hàng của bạn có trụ sở hoặc nơi đơn khiếu nại hướng đến, nhấp vào biểu tượng 'Luật sư ASEAN hoặc Công ty luật' trên thanh 'Gửi khiếu nại'.



File a Complaint

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

 ASEAN Enterprise NON-ANONYMOUS	 ASEAN Trade Association ANONYMOUS	 ASEAN Lawyer or Law Firm ANONYMOUS
--	---	--

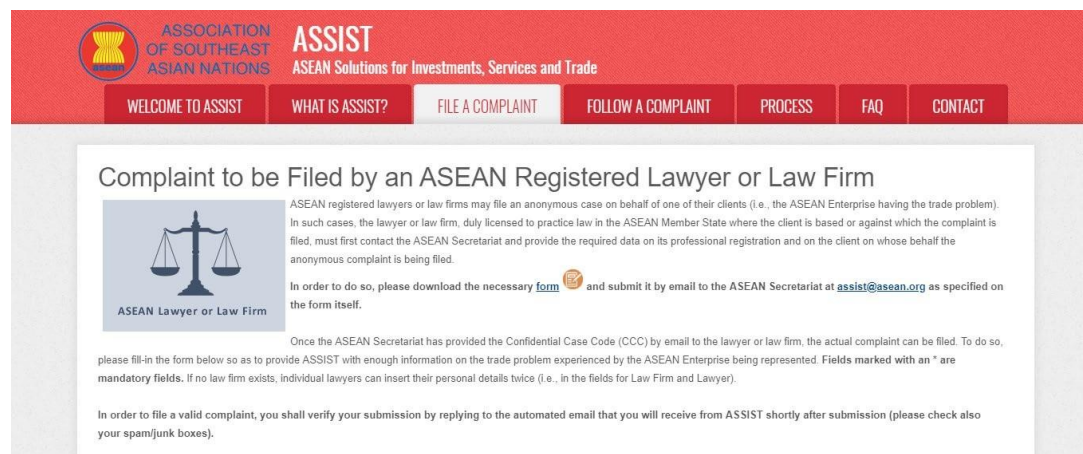
Your complaint will be processed by the Central Administrator of ASSIST within 10 working days maximum from the date of submission. In order to file a valid complaint, you shall verify your submission by replying to the automated email that you will receive from ASSIST shortly after submission. If you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

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

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


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

- (b) Khi bạn nhấp vào biểu tượng 'Luật sư hoặc Công ty luật ASEAN, trang sau sẽ xuất hiện.



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

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

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

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

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

LAW FIRM

* Law Firm Name

* Phone

Website

* Address

300 characters remaining (300 maximum)

* City ZIP Code

* Country

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

LAWYER

* Gender Mr Mrs Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address

300 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law

COMPLAINT DESCRIPTION

* Confidential Case Code

* Country of Legal Registration

* Legal Registration Number

* Registration Proof No file chosen

* Type of Business

* Business Sector

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country


* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment No file chosen

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

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

I'm not a robot 

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

(c) Là một luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký ASEAN, bạn cần nộp đơn khiếu nại bằng tên riêng của bạn và / hoặc tên công ty luật của bạn vì danh tính của khách hàng của bạn được giữ kín. Để làm như vậy, bạn phải làm theo các hướng dẫn trong trang trên. Trước tiên, bạn phải tải xuống biểu mẫu cần thiết để điền vào và nộp cho Ban Thư ký ASEAN, như được chỉ định trên chính biểu mẫu.

Khi bạn nhấp vào biểu tượng 'cam tròn' ở trang trên, biểu mẫu sau sẽ được tải xuống máy tính của bạn.

BƯỚC
3**TẢI BIỂU MẪU “ẨN DANH” TỪ TRANG ‘KHIẾU NẠI ĐƯỢC NỘP BỞI LUẬT SƯ HOẶC CÔNG TY LUẬT ĐĂNG KÝ ASEAN’****Form to be used by ASEAN-based Lawyers or Law Firms
to file an ‘anonymous’ complaint on behalf of an ASEAN Enterprise**

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

LAWYER

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

LAW FIRM

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

PROFESSIONAL LICENCE

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

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

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

Điền vào mẫu đơn ở trên và gửi qua email cho Ban Thư ký ASEAN tại assist@asean.org, như được chỉ định trên chính mẫu đơn. Ngoài ra, vui lòng gửi các dữ liệu cần thiết sau cùng với mẫu đơn: (i) giấy phép/đăng ký chuyên nghiệp của bạn (nếu ngôn ngữ gốc không phải là tiếng Anh, thì phải đính kèm bản dịch tiếng Anh không chính thức) và (ii) hồ sơ đăng ký công ty của khách hàng (một Doanh nghiệp ASEAN) mà bạn thay mặt gửi khiếu nại ẩn danh.

BƯỚC
4**ĐIỀN VÀO MẪU ĐƠN “ẨN DANH”**

Điền vào mẫu đã tải xuống. Dưới đây là một ví dụ về một biểu mẫu đã hoàn thành cho trường hợp nghiên cứu cụ thể này.

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

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

LAWYER

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

LAW FIRM

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

PROFESSIONAL LICENCE

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

Professional Licence is attached as Annex 0.

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

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

BƯỚC
5GỬI BIỂU MẪU ĐÃ HOÀN THÀNH ĐẾN QUẢN TRỊ TRUNG TÂM/BAN THƯ KÝ ASEAN
BẰNG EMAIL

Như đã chỉ định trong biểu mẫu, hãy gửi biểu mẫu đã hoàn thành tới Quản trị trung tâm ASSIST / Ban Thư ký ASEAN tại assist@asean.org, cùng với các tài liệu cần thiết khác như được nêu trong Bước 3 ở trên. Dưới đây là một ví dụ về một email được gửi từ Luật sư ASEAN đến Ban Thư ký ASEAN cho trường hợp nghiên cứu cụ thể này.



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

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

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

Wed, Oct 31, 2018 at 2:19 PM

Dear ASEAN Secretariat,

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

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

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

I look forward to hearing from you soon.

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

3 attachments

 Form-L-ASSIST-ARISE&Partners.pdf
161K Annex 1-Simulated Company Registration of Natural Palm Oil, Inc..pdf
50K Annex 0-Simulated Professional License of Ms Sierra Riviera.pdf
49KBƯỚC
6NHẬN PHẢN HỒI TỪ BAN THƯ KÝ ASEAN/QUẢN TRỊ TRUNG TÂM TRONG EMAIL CỦA
BẠN

(a) Ban Thư ký ASEAN / CA sẽ trả lời email của bạn để thông báo cho bạn liệu các tài liệu mà bạn đã gửi có đáp ứng các yêu cầu và đã hoàn thành hay chưa. Trong ví dụ dưới đây, Luật sư ASEAN đã nộp tất cả các tài liệu cần thiết.

Ban thư ký ASEAN / CA cũng sẽ cung cấp cho bạn một Mã Vụ việc Bảo mật để đưa vào đơn khiếu nại thực tế trên trang web của ASSIST.



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

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

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

Wed, Oct 31, 2018 at 2:38 PM

Dear Ms. Sierra Riviera,

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

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

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

Please also find below your Confidential Case Code:

ASSIST-X-001-2018

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

Thank you.



Regards,
ASSIST Central Administrator

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

- (b) Khi Ban thư ký ASEAN đã cung cấp cho bạn Mã Vụ việc Bảo mật (CCC) và thông báo cho bạn rằng bạn có thể tiến hành nộp đơn khiếu nại thực tế, hãy truy cập lại trang web ASSIST và chọn thanh "Gửi khiếu nại" (Luật sư ASEAN hoặc Công ty luật) . Mẫu đơn khiếu nại trống trong Bước 2 (b) sẽ xuất hiện trở lại. Trong trường hợp này, CCC của bạn là **ASSIST-X-001-2018**.

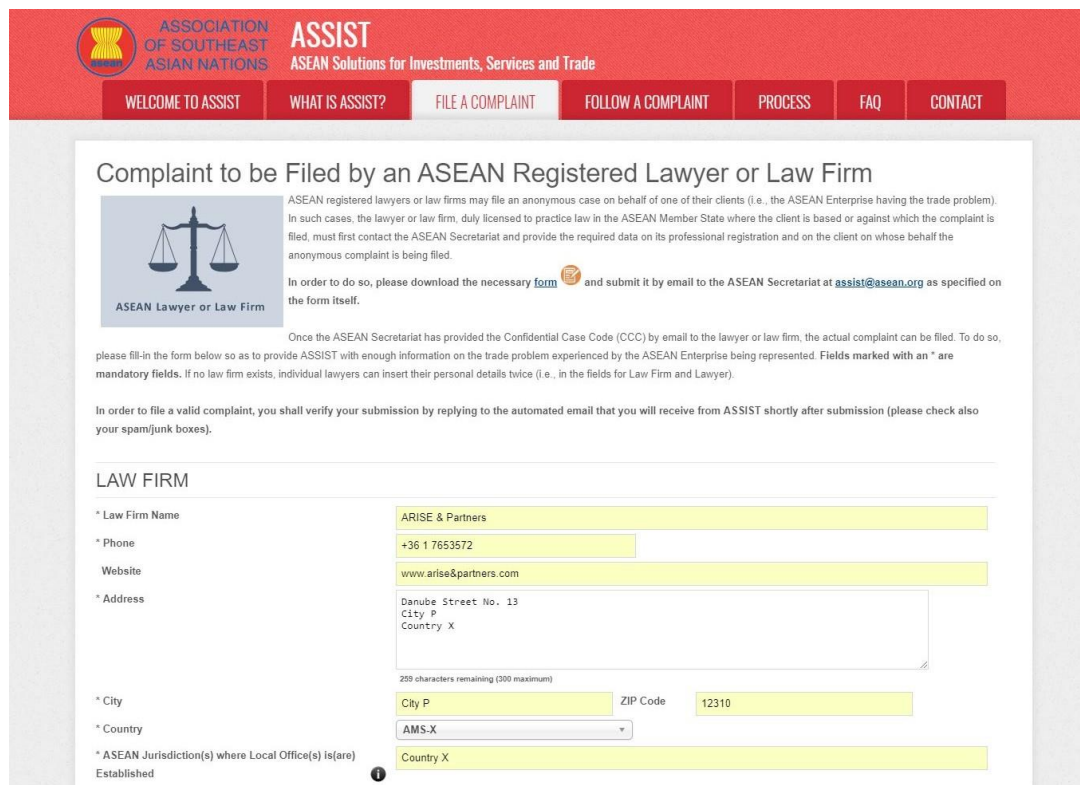
**BƯỚC
7**

ĐIỀN VÀO MẪU ĐƠN 'KHIẾU NẠI NỘP BỞI LUẬT SƯ HOẶC CÔNG TY LUẬT ĐĂNG KÝ ASEAN

Điền vào biểu mẫu trống trong Bước 2 (b) để cung cấp cho ASSIST đủ thông tin về vấn đề giao dịch mà khách hàng của bạn đang gặp phải. Các trường được đánh dấu (*) là bắt buộc. Nếu bạn không chắc chắn về những gì cần điền vào cho một trường, nút  có sẵn để được hướng dẫn chi tiết về những gì cần điền vào cho mỗi trường. nhấp vào các nút  để đảm bảo rằng bạn điền thông tin chính xác vào biểu mẫu. Nếu không có công ty luật nào tồn tại, các luật sư riêng lẻ có thể chèn thông tin cá nhân của họ hai lần (tức là, trong các trường cho Công ty Luật và Luật sư).

Điều cực kỳ quan trọng là bạn phải điền đúng vào trường 'Mô tả'. CA sẽ cần xác minh rằng mô tả được đưa ra trong đơn khiếu nại là đủ để xác định rõ vấn đề trong bối cảnh của (các) thỏa thuận chủ đề cụ thể. Vì vậy, vui lòng sắp xếp cẩn thận khiếu nại của bạn với các lý lẽ pháp lý và bằng chứng thực tế để giúp CA quyết định có chấp thuận khiếu nại của bạn hay không.

Dưới đây là một ví dụ về một biểu mẫu đã hoàn thành cho trường hợp nghiên cứu cụ thể này.




ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

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

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

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

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

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

LAW FIRM

* Law Firm Name: ARISE & Partners

* Phone: +36 1 7653572

Website: www.arise&partners.com

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

259 characters remaining (300 maximum)

* City: City P | ZIP Code: 12310

* Country: AMS-X

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

LAWYER

* Gender Mr Mrs Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address
City P
Country X

259 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law

COMPLAINT DESCRIPTION

* Confidential Case Code

* Country of Legal Registration

* Legal Registration Number

* Registration Proof

* Type of Business

* Business Sector

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country

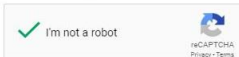
* Description

3656 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

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

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



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

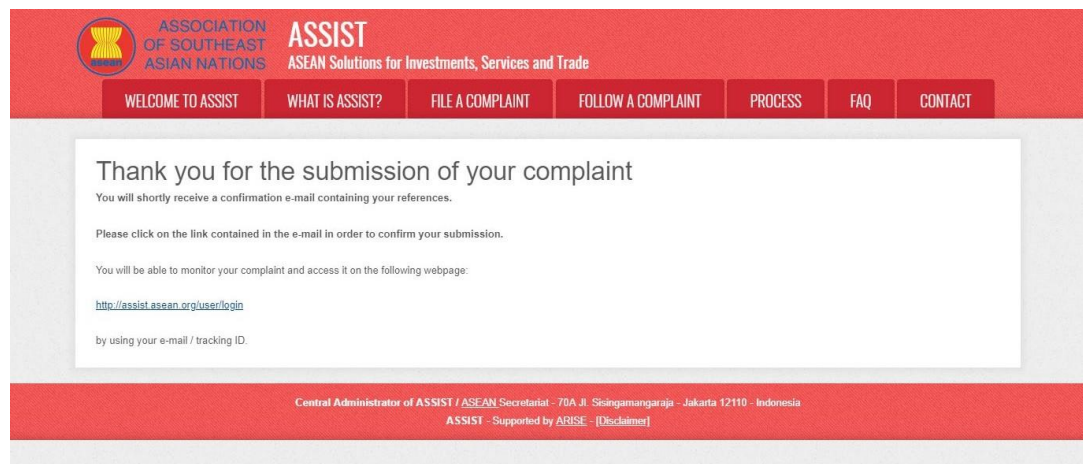
Là một ví dụ về mô tả rõ ràng và súc tích về khiếu nại, dưới đây là mô tả cho trường hợp cụ thể này:

Chúng tôi là một công ty luật đã đăng ký tại AMS-X nộp đơn khiếu nại theo ASSIST thay mặt cho khách hàng của chúng tôi, một công ty dầu cọ được đăng ký hợp lệ tại AMS-X. Khiếu nại liên quan đến thuế tiêu thụ đặc biệt mới do AMS-Y (Đầu mối Liên lạc Đích đến hoặc DCP) áp dụng đối với dầu cọ và các sản phẩm thực phẩm có chứa dầu cọ theo Quy định về thực phẩm của Bộ Y tế Chương 1000, Mục 100 năm 2015. Biện pháp được thông qua bởi AMS-Y đã áp dụng thuế đối với thực phẩm chứa nhiều đường và chất béo bão hòa như là một phần của chiến lược giải quyết vấn đề béo phì đang gia tăng tại AMS-Y.

Chúng tôi cho rằng biện pháp của AMS-Y nhắm mục tiêu rõ ràng là dầu cọ và không chỉ là thành phần chất béo bão hòa của dầu cọ và các sản phẩm có chứa dầu cọ, do đó phân biệt đối xử với dầu cọ và làm xấu toàn bộ sản phẩm thay vì chỉ ngăn cản việc tiêu thụ quá mức sản phẩm có chứa chất béo bão hòa, độc lập với nguồn gốc thực vật hoặc động vật của chất béo.

Do đó, chúng tôi thấy biện pháp được AMS-Y thông qua và áp dụng là trái với Điều 6 của ATIGA (về Đối xử Quốc gia về thuế và quy định nội bộ), cũng như phân biệt đối xử với dầu cọ nói chung và không được áp dụng cho các sản phẩm 'tương tự' khác được sản xuất hoặc bán tại AMS-Y (nghĩa là các sản phẩm thực phẩm có chứa chất béo bão hòa có nguồn gốc từ đậu nành, hướng dương, hạt cải dầu, ngô, đậu phộng hoặc mỡ động vật.)”

Khi khiếu nại được nộp bằng cách nhấp vào thanh 'Gửi Khiếu nại của bạn', trang sau trong Bước 8 sẽ xuất hiện.

BƯỚC
8**NHẬN MỘT THÔNG BÁO TỪ ASSIST**

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

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

Thank you for the submission of your complaint
You will shortly receive a confirmation e-mail containing your references.
Please click on the link contained in the e-mail in order to confirm your submission.
You will be able to monitor your complaint and access it on the following webpage:
<http://assist.asean.org/user/login>
by using your e-mail / tracking ID.

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

Thông báo trên cho biết rằng bạn nên nhấp vào liên kết được cung cấp trong tài khoản email của bạn để xác nhận khiếu nại của bạn với ASSIST.

BƯỚC
9**XÁC NHẬN KHIẾU NẠI TỪ EMAIL CỦA BẠN**

- (a) Vào tài khoản email mà bạn đã cung cấp trong mẫu đơn khiếu nại. Bạn sẽ nhận được email từ ASSIST yêu cầu bạn xác nhận khiếu nại của mình bằng cách nhấp vào liên kết được cung cấp hoặc bằng cách sao chép liên kết vào trình duyệt Internet. Điều này cũng được ASSIST yêu cầu để xác nhận rằng địa chỉ email bạn đã cung cấp là hợp lệ. Số khiếu nại của bạn cũng được cung cấp trong email này. Trong trường hợp này, số khiếu nại của bạn là **18120181102**.

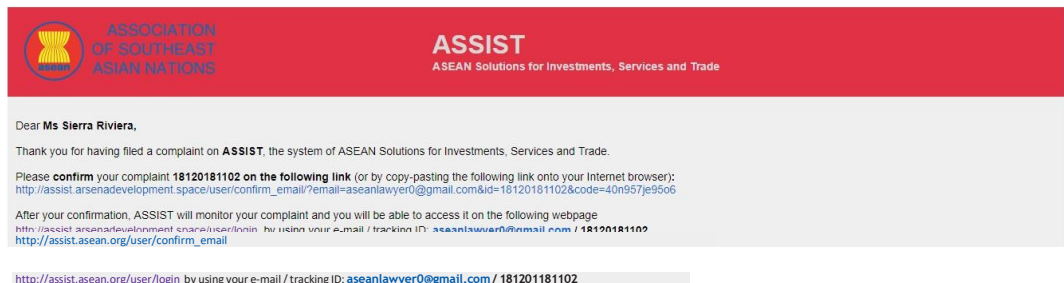
Dưới đây là email mà bạn sẽ nhận từ ASSIST.



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

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

Fri, Nov 2, 2016 at 12:18 PM



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

Dear **Ms Sierra Riviera**,

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

Please **confirm** your complaint **18120181102** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your Internet browser):
http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanlawyer0@gmail.com&id=18120181102&code=40n957je9506

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/confirm_email
by using your e-mail / tracking ID: aseanlawyer0@gmail.com / **18120181102**

<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanlawyer0@gmail.com / **18120181102**

After your successful login, you will receive your complaint and you will be directed to the following webpage:
<http://assist.arsenadevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID : aseanlawyer0@gmail.com / 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 7876137805
Position : Senior Associate
Email : aseanlawyer0@gmail.com
Address : Danube Street No. 13 City P Country X
City : City P / Zip Code : 12310
Country : AMS-X

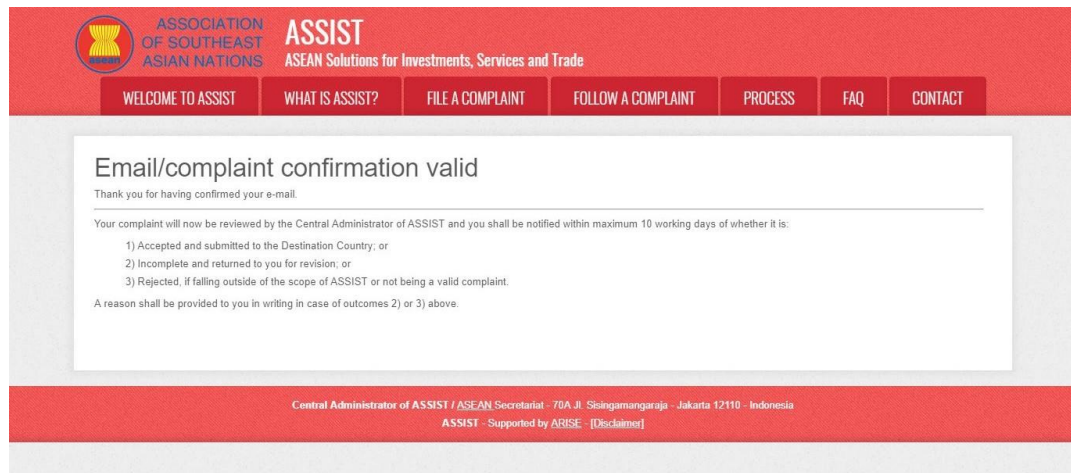
Confidential case code (for law firm or lawyer only): ASSIST-X-001-2018
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 137911
Type of Business : Export/Import
Business Sector : Goods /
Type of problem encountered : Internal taxes and charges levied on imports
Destination Country :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

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

(b) Nhấp vào liên kết theo yêu cầu của email trên và trang sau sẽ xuất hiện.



The screenshot shows the ASSIST website interface. At the top, there is a navigation bar with the ASEAN logo and the text "ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS" and "ASSIST ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade". Below the navigation bar are several menu items: "WELCOME TO ASSIST", "WHAT IS ASSIST?", "FILE A COMPLAINT", "FOLLOW A COMPLAINT", "PROCESS", "FAQ", and "CONTACT". The main content area displays a confirmation message: "Email/complaint confirmation valid" followed by "Thank you for having confirmed your e-mail." Below this, it states: "Your complaint will now be reviewed by the Central Administrator of ASSIST and you shall be notified within maximum 10 working days of whether it is:" followed by a list of three possible outcomes: 1) Accepted and submitted to the Destination Country; or 2) Incomplete and returned to you for revision; or 3) Rejected, if falling outside of the scope of ASSIST or not being a valid complaint. It also mentions: "A reason shall be provided to you in writing in case of outcomes 2) or 3) above." At the bottom of the page, there is a footer with the text: "Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Sisingamangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia" and "ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]"

Thông báo trên sẽ thông báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn sẽ được CA xem xét và bạn sẽ được thông báo qua email trong vòng tối đa 10 ngày làm việc cho dù là:

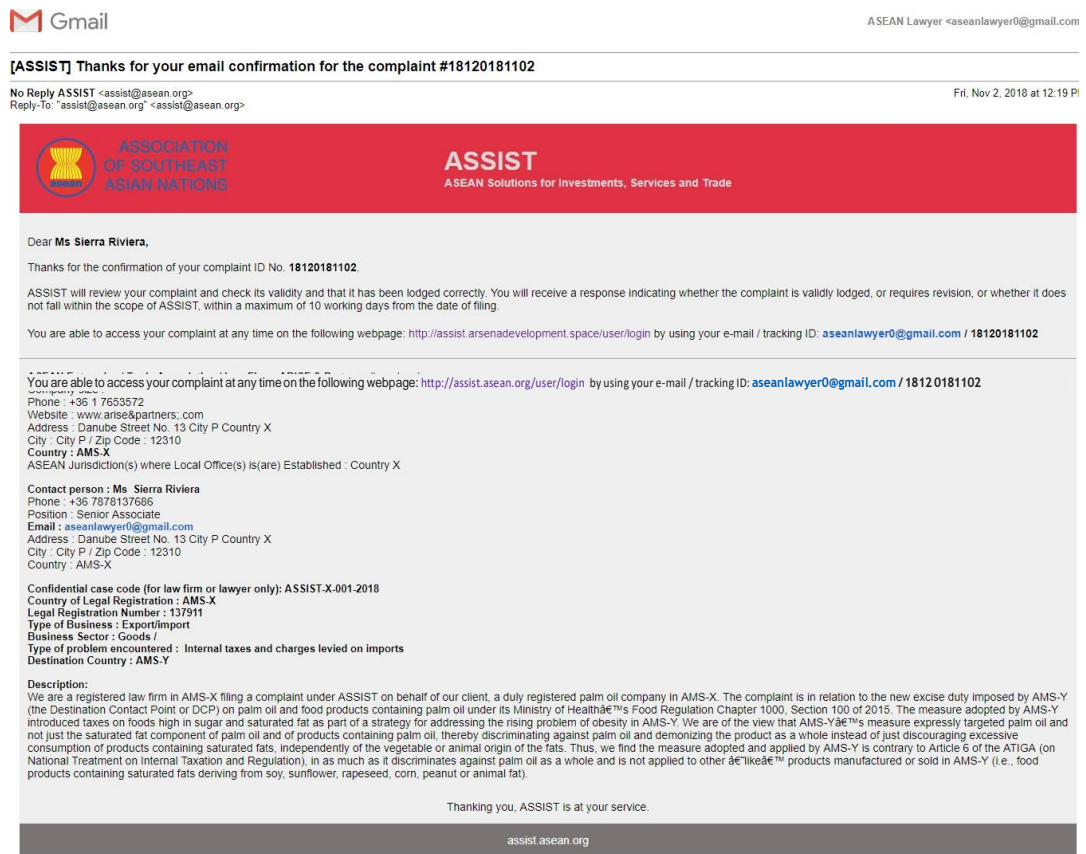
- 4) Được chấp nhận và nộp cho Quốc gia Đích đến; hoặc
- 5) Chưa đầy đủ và trả lại cho bạn để sửa đổi; hoặc
- 6) Bị từ chối, nếu nằm ngoài phạm vi của ASSIST hoặc không phải là một khiếu nại hợp lệ.

Vào tài khoản email của bạn.

**Bước
10**

NHẬN EMAIL TỪ ASSIST RẰNG ĐỊA CHỈ EMAIL VÀ KHIẾU NẠI CỦA BẠN HỢP LỆ

- (e) Vào tài khoản email của bạn và bạn sẽ thấy một email mới từ ASSIST. Email này cho biết rằng bạn đã xác nhận khiếu nại của mình, rằng CA sẽ kiểm tra tính hợp lệ của nó và rằng nó đã được nộp trong ASSIST. ASSIST sẽ đáp lại với phản hồi cho biết liệu khiếu nại được chấp nhận, không đầy đủ hoặc bị từ chối trong vòng 10 ngày làm việc.



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.arsenadevelopment.space/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 / **18120181102**

Phone : +36 1 7653572
Website : www.arise8partners.com
Address : Danube Street No. 13 City P Country X
City : City P / Zip Code : 12310
Country : **AMS-X**
ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established : Country X


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

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

Description:
We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 5 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other "like" products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

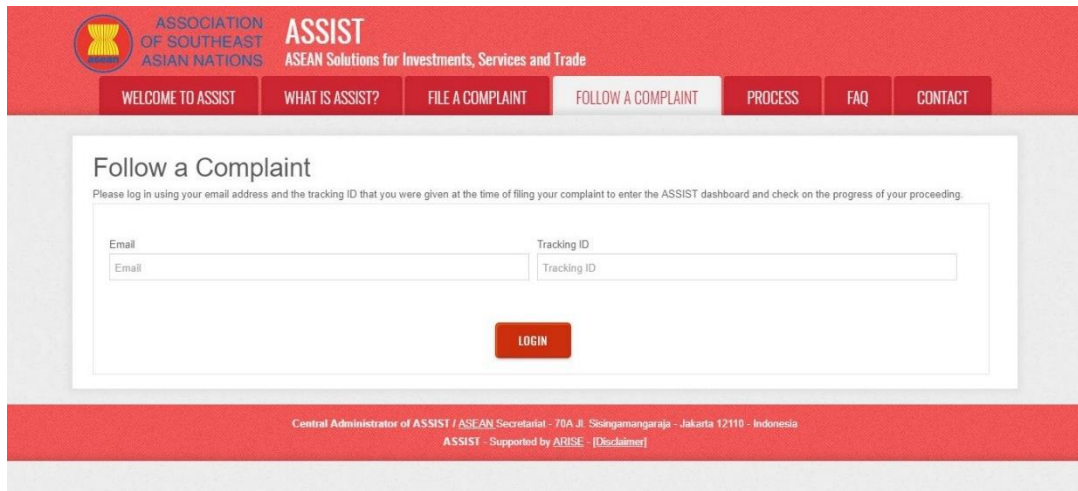
 Annex_0_Simulated_Professional_License_of_Ms_Sierra_Riviera4.pdf
49K

Như đã nêu trong email trên, giờ đây bạn có thể theo dõi tiến trình bằng cách nhấp vào liên kết được chỉ định và sẽ được chuyển đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu trên trang Web ASSIST.

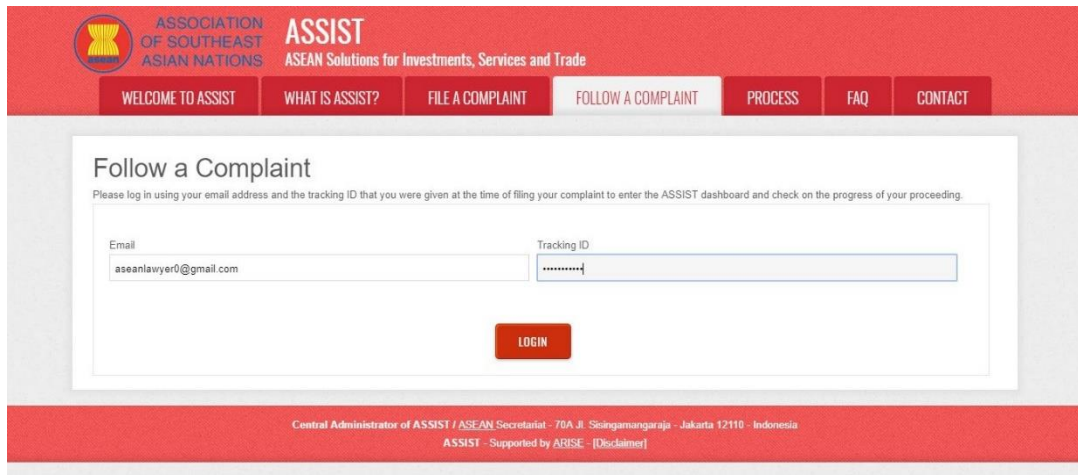
**Bước
11**

THEO DÕI TIẾN TRÌNH CỦA KHIẾU NẠI

- (a) Vào liên kết sau: <http://assist.asean.org/user/login> hoặc vào thanh “ Theo dõi Khiếu nại” trên thanh menu của trang Web ASSIST. Trang dưới đây sẽ hiện ra.

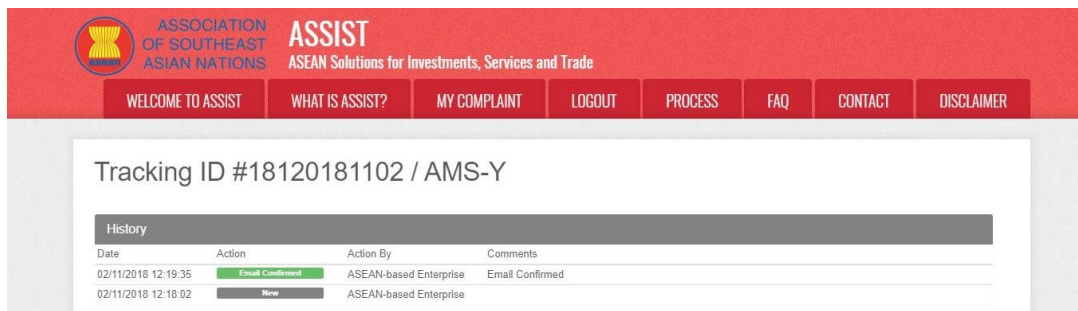


- (b) Nhập địa chỉ email và ID theo dõi (số khiếu nại) của bạn vào các trường yêu cầu đăng nhập. Trong trường hợp này, Địa chỉ Email là aseanlawyer0@gmail.com và ID theo dõi là **18120181102**.



Khi bạn đăng nhập, bạn sẽ thấy bảng điều khiển ASSIST của mình, nơi bạn có thể theo dõi tiến trình khiếu nại của mình.

- (c) Xem Bảng điều khiển ASSIST của bạn khi bạn đã đăng nhập thành công:



Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

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

[WITHDRAW COMPLAINT](#)

ASEAN ENTERPRISE

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

CONTACT PERSON

First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Last Name	Riviera	City	City P
Phone	+36 7878137686	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	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 - [\[Disclaimer\]](#)

Như bạn có thể thấy trong bảng điều khiển của mình, các hành động được thực hiện cho khiếu nại của bạn được thể hiện rõ ràng trong bảng điều khiển của bạn và danh sách này sẽ được cập nhật thường xuyên sau mỗi hành động được thực hiện. Đơn khiếu nại đã hoàn thành mà bạn đã gửi cũng có thể truy cập được trên bảng điều khiển của bạn

**BƯỚC
12**

QUẢN TRỊ TRUNG TÂM XEM XÉT KHIẾU NẠI CỦA BẠN VÀ GỬI MỘT PHẢN HỒI ĐẾN EMAIL CỦA BẠN (CHẤP NHẬN, KHÔNG ĐẦY ĐỦ HOẶC TỪ CHỐI)

Khi CA đã hoàn tất việc xem xét khiếu nại của bạn và quyết định xem có nên chấp nhận / không đầy đủ/ từ chối hay không, một email sẽ được gửi cho bạn thường trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi bạn gửi khiếu nại.

Nếu không có hành động nào được CA thực hiện trong thời gian đó, CA sẽ nhận được lời nhắc tự động dưới đây qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được gửi. Như đã nêu ở trên, CA phải quyết định chấp nhận, tuyên bố không đầy đủ và yêu cầu sửa đổi, hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.

Email nhắc 1 cho Quản trị Trung tâm:




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 [\[Disclaimer\]](#)

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi khiếu nại. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.




ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #18120181102 needs to be revised

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

Fri, Nov 2, 2018 at 4:10 PM

 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-Y&E's Ministry of Health&E's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100). Please file the actual measure or a translation/summary in the English language. *Please file to attach also any other information or legal brief that may assist the CA in assessing the eligibility of your complaint.*"

Please login to your ASSIST dashboard on the following webpage in order to revise your complaint and re-submit it: <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail/tracking ID: aseanlawyer0@gmail.com / **18120181102**
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 Health&E'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&E'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 &E's 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.

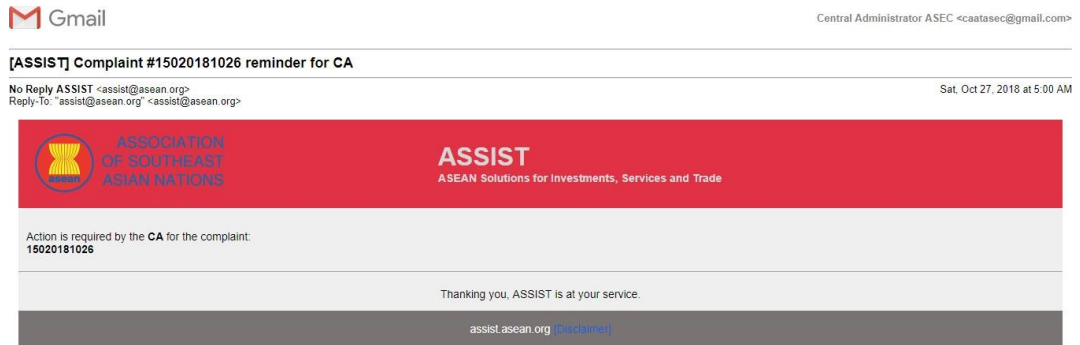
assist.asean.org [\[Disclaimer\]](#)

Trong trường hợp này, CA xem xét biểu mẫu và thấy rằng nó **không đầy đủ**. CA yêu cầu thêm thông tin từ bạn vì bạn chỉ gửi Giấy phép Chuyên nghiệp. Do đó, CA gửi phản hồi email cho bạn yêu cầu bạn gửi lại khiếu nại bằng cách đính kèm quy định hoặc biện pháp của AMS-Y cùng với một bản tóm tắt pháp lý nêu chi tiết các tranh luận của bạn và các lý lẽ mà bạn tin rằng nên được xem xét cho mục đích chấp nhận khiếu nại và có thể cung cấp giải pháp.

Như đã nêu trong email trên, để xem xét lại khiếu nại của bạn và gửi lại, bạn sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của mình.

Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc kể từ khi khiếu nại được nộp), thì điều này có nghĩa là CA có hành động quá hạn. CA sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu CA thực hiện một hành động cho khiếu nại. CA sẽ nhận được email dưới đây:

Email nhắc 2 cho Quản trị Trung tâm:

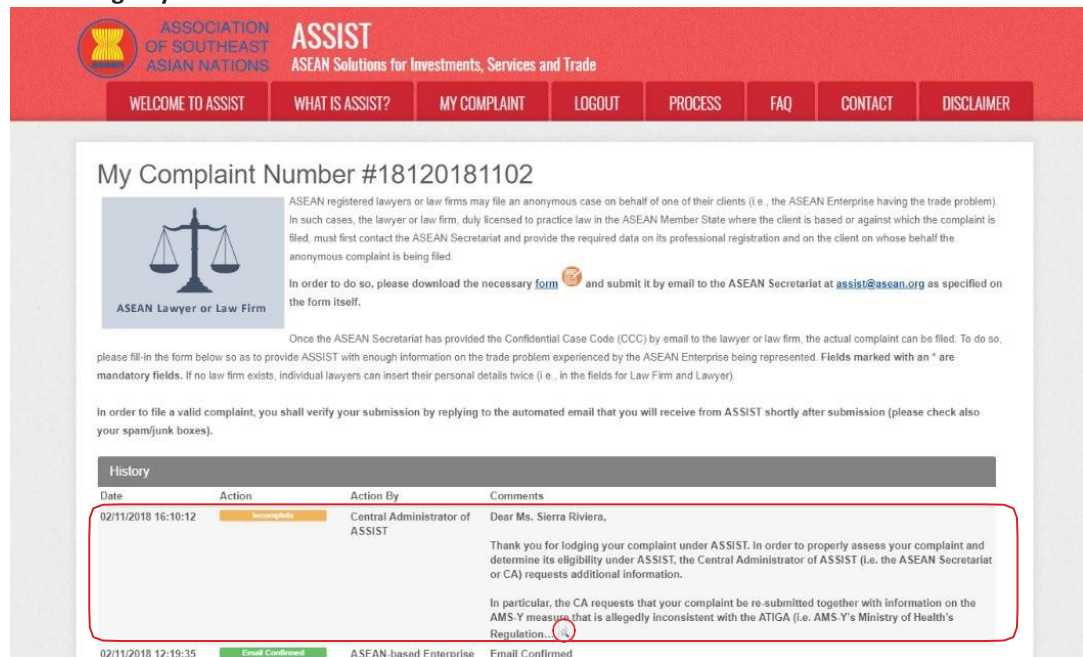


BƯỚC 13

ĐĂNG NHẬP VÀO BẢNG ĐIỀU KHIỂN ASSIST BẰNG CÁCH SỬ DỤNG EMAIL VÀ ID THEO DÕI CỦA BẠN ĐỂ XEM PHẢN HỒI TỪ QUẢN TRỊ TRUNG TÂM VÀ SỬA ĐỔI KHIẾU NẠI "KHÔNG ĐẦY ĐỦ" CỦA BẠN

- (a) Nếu bạn muốn xem phản hồi đầy đủ từ CA, bạn sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của mình bằng email và ID theo dõi như được chỉ ra trong Bước 11 (a) và (b) ở trên.

Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn chỉ ra rằng CA đã chỉ ra khiếu nại của bạn là 'Không đầy đủ'.



02/11/2018 12:18:02
New
ASEAN-based Enterprise

WITHDRAW COMPLAINT

LAW FIRM

* Law Firm Name:

* Phone:

Website:

* Address:

255 characters remaining (260 maximum)

* City: ZIP Code:

* Country:

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

LAWYER

* Gender: Mr Mrs Ms

* First Name: * Last Name:

* Phone:

* Position:

* Email:

Address:

255 characters remaining (260 maximum)

City: ZIP Code:

ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law:

COMPLAINT DESCRIPTION

* Confidential Case Code:

* Country of Legal Registration:

* Legal Registration Number:

* Registration Proof: No file chosen
* Annex 0-Simulated Professional License of Ms Sierra Riviera4.pdf

* Type of Business:

* Business Sector:

- Services Sector Description:

* Type of Problem Encountered:


* Destination Country:

* Description:

Attachment: Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y.pdf
 Annex 3-Simulated L... RISE & Partners.pdf

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

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

✓ I'm not a robot 

SUBMIT YOUR COMPLAINT

- (b) Nhấp vào biểu tượng 'kính lúp trong cột' bình luận. Phản hồi đầy đủ từ CA sẽ xuất hiện, như có thể thấy bên dưới:


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) Đính kèm các tài liệu bổ sung theo yêu cầu của CA và gửi lại khiếu nại của bạn thông qua bảng điều khiển, tức là quy định hoặc biện pháp của AMS-Y về vấn đề và tóm tắt pháp lý.




ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

My Complaint Number #18120181102



ASEAN Lawyer or Law Firm

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

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

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

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

History			
Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 16:10:12	Successful	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Riviera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation...
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

LAW FIRM

* Law Firm Name

* Phone

Website

* Address

* City

ZIP Code

* Country

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

LAWYER

* Gender

Mr Mrs Ms

* First Name

* Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address

City

ZIP Code

ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law

COMPLAINT DESCRIPTION

* Confidential Case Code

* Country of Legal Registration

* Legal Registration Number

* Registration Proof

No file chosen
[Annex 0-Simulated Professional License of Ms Sierra Riviera4.pdf](#)

* Type of Business

* Business Sector

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country

* Description

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.

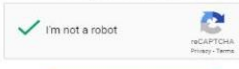
We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against...

Attachment

Annex 2-Simulated Regulation of AMS-Y.pdf
 Annex 3-Simulated Lc. RISE & Partners.pdf


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

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



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

(c) Nhận thông báo từ ASSIST về việc gửi khiếu nại sửa đổi của bạn.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Thank you for the submission of your complaint

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

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

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

<http://assist.asean.org/user/login>

by using your e-mail / tracking ID.

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

BƯỚC
14

NHẬN MỘT EMAIL TỪ ASSIST VỀ KHIẾU NẠI ĐÃ SỬA ĐỔI CỦA BẠN

Vào tài khoản email của bạn và bạn sẽ thấy một email mới từ ASSIST. Email này cho biết rằng đã nhận được khiếu nại sửa đổi của bạn và ASSIST sẽ xem xét và trả lời với phản hồi cho biết liệu khiếu nại được chấp nhận, không đầy đủ hoặc bị từ chối trong vòng 10 ngày làm việc.



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 / 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 Health's Food Regulation Chapter 1000, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and demonizing the product as a whole instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other "like" products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

 Annex_2-Simulated_Regulation_of_AMS-Y1.pdf
46K

 Annex_3-Simulated_Legal_Brief-ARISE_Partners1.pdf
142K

 Annex_0-Simulated_Professional_License_of_Ms_Sierra_Riviera4.pdf
49K

Nếu không có hành động nào được CA thực hiện trong thời gian đó, CA sẽ nhận được lời nhắc email tự động qua email từ hệ thống trực tuyến như được chỉ ra trong Bước 12 ở trên.

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc và cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.

BƯỚC
15

QUẢN TRỊ TRUNG TÂM XEM XÉT KHIẾU NẠI ĐÃ SỬA ĐỔI CỦA BẠN VÀ GỬI PHẢN HỒI ĐẾN EMAIL CỦA BẠN


Khi CA đã hoàn tất việc xem xét khiếu nại sửa đổi của bạn, một email sẽ được gửi cho bạn. Vào tài khoản email của bạn và nhận email dưới đây từ ASSIST.



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #18120181102 is accepted by CANo Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Fri, Sep 21, 2018 at 2:07 PM



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Ms Sierra Riviera**,

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

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

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

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

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

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

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

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Email trên cho thấy rằng khiếu nại sửa đổi của bạn đã được CA chấp nhận. Nó cũng chỉ ra rằng khiếu nại của bạn bây giờ sẽ được gửi đến Đầu mối Liên lạc Đích đến, đó là cơ quan chính phủ (Đầu mối ASSIST) tại AMS-Y nơi bạn đang phải đối mặt với các vấn đề thương mại và nơi khiếu nại của bạn hướng tới và tìm kiếm một giải pháp. DCP tại AMS-Y sẽ có 10 ngày làm việc để xem xét khiếu nại của bạn và chấp nhận, từ chối hoặc hoàn trả lại cho bạn với một yêu cầu để biết thêm thông tin. Điều này nhằm dành thời gian cho DCP để kiểm tra các chi tiết của khiếu nại và tham khảo ý kiến khi cần thiết với bất kỳ cơ quan quốc gia có liên quan nào.

Đầu mối Liên lạc sở tại là cơ quan chính phủ (Đầu mối ASSIST) tại AMS-X (Quốc gia sở tại của bạn) cũng đã được thông báo rằng khiếu nại của bạn được nộp.

**BƯỚC
16****ĐĂNG NHẬP BẢNG ĐIỀU KHIỂN ASSIST CỦA BẠN BẰNG CÁCH SỬ DỤNG EMAIL VÀ ID THEO DÕI ĐỂ XEM PHẢN HỒI TỪ QUẢN TRỊ TRUNG TÂM**

Nếu bạn muốn xem phản hồi đầy đủ từ CA, bạn sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của mình bằng email và ID theo dõi như được chỉ ra trong Bước 11 (a) và (b) ở trên.

Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' cho thấy rằng CA đã "**Chấp nhận**" khiếu nại của bạn.



Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

History

Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 18:31:54	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Thank you for the completion or revision of your complaint. The Central Administrator has verified that the complaint is now complete, with the submission of the following documents: (i) AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100; and (ii) Legal Brief on the Complaint. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.
02/11/2018 16:52:15	Revised	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	Incomplete	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Riviera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation...
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

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

CONTACT PERSON

First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Last Name	Riviera	City	City P
Phone	+36 7878137686	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	aseanlawyer0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	137911	Type of Problem 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		

Nhấp vào biểu tượng 'kính lúp' trong cột 'Nhận xét'. Phản hồi đầy đủ từ CA sẽ xuất hiện, như có thể thấy bên dưới:



Thank you for the completion or revision of your complaint. The Central Administrator has verified that the complaint is now complete, with the submission of the following documents: (i) AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100; and (ii) Legal Brief on the Complaint. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.

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

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

Như đã thông báo ở Bước 15, một khi khiếu nại đã được CA chấp nhận, khiếu nại sẽ được gửi đến Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại AMS-Y nơi bạn đang gặp phải vấn đề thương mại. DCP tại AMS-Y sẽ có 10 ngày làm việc để xem xét khiếu nại của bạn và chấp nhận hoặc từ chối. Điều này nhằm dành thời gian cho DCP kiểm tra các chi tiết của khiếu nại và tham khảo ý kiến khi cần thiết với bất kỳ cơ quan quốc gia có liên quan nào. Khi DCP phản hồi, một email sẽ được gửi cho bạn từ ASSIST thông báo cho bạn biết khiếu nại của bạn đã được DCP tại AMS-Y chấp nhận hay từ chối.

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi có phản hồi từ CA rằng khiếu nại được chấp nhận. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.

BƯỚC
17

NHẬN EMAIL THÔNG BÁO TỪ ASSIST VỀ VIỆC KHIẾU NẠI CỦA BẠN ĐƯỢC CHẤP NHẬN HOẶC TỪ CHỐI BỞI ĐẦU MỐI LIÊN LẠC ĐÍCH ĐẾN

Trong vòng 10 ngày làm việc sau khi phản hồi từ CA rằng khiếu nại của bạn được chấp nhận, bạn sẽ nhận được một email bên dưới thông báo rằng khiếu nại của bạn đã được DCP tại AMS-Y chấp nhận hoặc từ chối.

Nếu DCP không có hành động nào trong thời gian đó, DCP sẽ nhận được lời nhắc tự động bên dưới qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được CA chấp nhận. Như đã nêu ở trên, DCP phải quyết định chấp nhận hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi CA chấp nhận khiếu nại.

Email nhắc 1 cho Đầu mối Liên lạc Đích đến:



AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #18120181102 reminder for DCP

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

Sat, Nov 3, 2018 at 6:00 AM



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

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi có phản hồi từ CA rằng khiếu nại của bạn được chấp nhận. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.




ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #18120181102 is accepted by DCP

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

Sun, Nov 4, 2018 at 4:50 AM



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

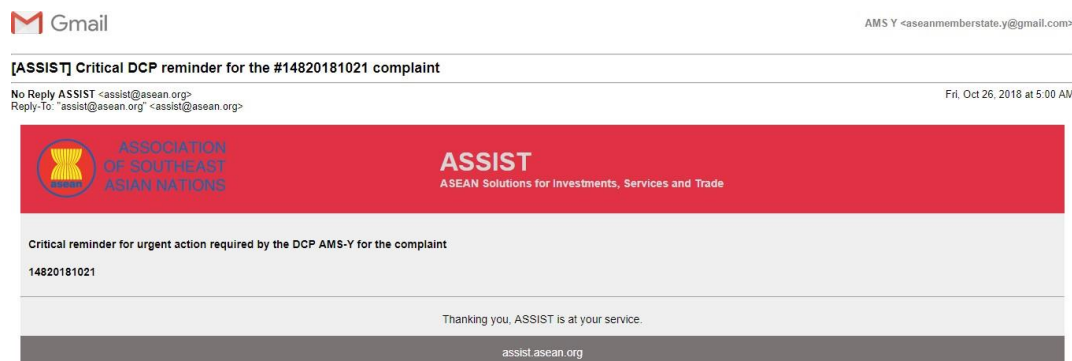
Thanking you, ASSIST is at your service.

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

Trong trường hợp này, khiếu nại đã được DCP chấp nhận như có thể thấy ở trên.

Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST về phản hồi của DCP trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc) sau khi khiếu nại được CA chấp nhận, thì điều này có nghĩa là DCP có hành động quá hạn. DCP sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu DCP phải thực hiện một hành động cấp thiết đối với khiếu nại.

Email nhắc 2 cho Đầu mối Liên lạc Đích đến:



Khi DCP chấp nhận khiếu nại, vấn đề được chuyển đến Cơ quan có trách nhiệm (RA) để cho ý kiến. Khi các RA hoàn thành các nỗ lực của mình, DCP sẽ xem xét giải pháp và cung cấp cho CA trong thời hạn 40 ngày làm việc. Do đó, để đáp ứng thời hạn này, DCP phải chỉ định giới hạn thời gian cho các RA nhằm tìm ra giải pháp. DCP có trách nhiệm thông báo cho CA về bất kỳ thay đổi nào liên quan đến khung thời gian giữa họ và thẩm quyền quốc gia.

CA có thể gia hạn thời hạn tối đa 20 ngày làm việc theo yêu cầu của DCP. Hệ thống sẽ tự động thông báo khi thời hạn đến gần (nghĩa là, thông thường, 10 ngày theo lịch trước khi hết hạn). Nếu DCP bỏ lỡ thời hạn cuối cùng để gửi giải pháp cho CA, hệ thống trực tuyến sẽ thông báo cho CA để theo dõi với DCP.

Thường xuyên kiểm tra email của bạn trong vòng 40 + 20 ngày làm việc sau khi bạn được thông báo rằng DCP đã chấp nhận khiếu nại của bạn. Cuối cùng, bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST cho biết giải pháp được đề xuất bởi DCP.

**Bước
18**

NHẬN EMAIL THÔNG BÁO TỪ ASSIST RẰNG GIẢI PHÁP ĐÃ ĐƯỢC ĐỀ XUẤT BỞI AMS-Y VÀ ĐƯỢC CHẤP NHẬN BỞI QUẢN TRỊ TRUNG TÂM

Sau khi DCP (AMS-Y) nhận được giải pháp đề xuất từ (các) RA của họ và xem xét rằng đề xuất giải quyết vấn đề được nêu trong đơn khiếu nại, DCP sẽ cung cấp giải pháp được đề xuất đó cho CA.

CA sẽ: (i) xem xét giải pháp trong bối cảnh khiếu nại ban đầu; (ii) đăng ký giải pháp và gửi cho AE qua email; và (iii) sao chép giải pháp đến Đầu mối Liên lạc Sở tại / HCP tại AMS-X (quốc gia sở tại của bạn).

- (a) Vào tài khoản email của bạn. Bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST cho biết phản hồi về khiếu nại của bạn từ DCP.




ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #18120181102 complaint

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

Sun, Nov 4, 2018 at 5:21 AM



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Ms Sierra Riviera**,

The response for your complaint **18120181102** is ready:

"Upon internal discussions between the DCP and the RAs, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y, imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action Plan for the Prevention and Control of Non-Communicable Diseases 2013-2020, such as diabetes and obesity. However, AMS-Y recognizes that the measure did single-out certain products (i.e., inter alia, palm oil) and did not target, in a 'neutral manner', the substances (i.e., saturated fats) that the Government considers dangerous (if consumed in excess) from a dietary and health policy perspective. Therefore, the DCP, in coordination with AMS-Y's RA, proposes the immediate suspension of the measure contained in its Ministry of Health's Food Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending its amendment to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. AMS-Y underlined that its measure was never intended to have, de jure or de facto, any discriminatory effect or objective, being justified in science and in light of its health protection purpose and applying to all 'like' products containing saturated fats."

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

[Yes](#) / [No](#)

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

Contact person : Ms Sierra Riviera
 Phone : +36 7878137686
 Position : Senior Associate
 Email : 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.0012018
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 137911
Type of Business : Export/Import
Business Sector : Goods /
Type of problem encountered : Internal taxes and charges levied on imports
Destination Country : AMS-Y

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

(b) Đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của bạn bằng email và ID theo dõi của bạn như được chỉ ra trong Bước 11 (a) và(b) ở trên. Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn cho thấy rằng một giải pháp cho khiếu nại của bạn đã được đề xuất. Giải pháp hoàn chỉnh từ DCP, đã được CA chấp nhận, cũng được cung cấp trong đoạn đầu tiên của bảng điều khiển của bạn.



ASSOCIATION
OF SOUTHEAST
ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

ASSIST Solution

Upon internal discussions between the DCP and the RAs, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y, imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action Plan for the Prevention and Control of Non-Communicable Diseases 2013-2020, such as diabetes and obesity. However, AMS-Y recognizes that the measure did single-out certain products (i.e., inter alia, palm oil) and did not target, in a 'neutral manner', the substances (i.e., saturated fats) that the Government considers dangerous (if consumed in excess) from a dietary and health policy perspective. Therefore, the DCP, in coordination with AMS-Y's RA, proposes the immediate suspension of the measure contained in its Ministry of Health's Food Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending its amendment to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. AMS-Y underlined that its measure was never intended to have, de jure or de facto, any discriminatory effect or objective, being justified in science and in light of its health protection purpose and applying to all 'like' products containing saturated fats.

Attachment

History			
Date	Action	Action By	Comments
04/11/2018 05:21:40	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	Received	Central Administrator of ASSIST	Thank you for the completion or revision of your complaint. The Central Administrator has verified that the complaint is now complete, with the submission of the following documents: (i) AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100; and (ii) Legal Brief on the Complaint. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.
02/11/2018 16:52:15	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. Sisangmangaraja - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Dưới đây là giải pháp đề xuất từ DCP:

“Sau các cuộc thảo luận nội bộ giữa DCP và RA, thực tế, biện pháp được AMS-Y áp dụng, áp dụng thuế tiêu thụ đặc biệt đối với một loạt thực phẩm chứa đường và chất béo bão hòa cao, nhằm mục đích ngăn chặn việc tiêu thụ quá mức các chất được coi là nguy hiểm theo chiến lược của AMS-Y để giải quyết vấn đề béo phì đang gia tăng trong dân chúng. Điều này phù hợp với các hành động tương tự được thực hiện bởi một số quốc gia trên thế giới và với Kế hoạch hành động toàn cầu của Tổ chức Y tế Thế giới về phòng ngừa và kiểm soát các bệnh không lây nhiễm 2013-2020, như bệnh tiểu đường và béo phì.

Tuy nhiên, AMS-Y nhận ra rằng biện pháp này đã thực hiện nhằm vào một số sản phẩm nhất định (nghĩa là, cùng với những thứ khác, dầu cọ) và không nhắm mục tiêu, theo cách 'trung tính', vào các chất (tức là chất béo bão hòa) mà Chính phủ coi là nguy hiểm (nếu tiêu thụ vượt mức) từ quan điểm chính sách chế độ ăn uống và sức khỏe.

Do đó, DCP, phối hợp với RA của AMS-Y, đề xuất đình chỉ ngay lập tức biện pháp có trong Quy định thực phẩm của Bộ Y tế năm 2015, Chương 1000, Mục 100, trong khi chờ sửa đổi để xóa bỏ bất kỳ tham chiếu đối với các sản phẩm cụ thể và ứng dụng chỉ đối với các sản phẩm có chứa chất béo bão hòa, không phân biệt nguồn gốc thực vật hoặc động vật. AMS-Y nhấn mạnh rằng biện pháp của họ không bao giờ có ý định, theo luật hay theo thực tế, có bất kỳ mục tiêu hay kết quả phân biệt đối xử nào, đã được chứng minh trong khoa học và nhằm mục đích bảo vệ sức khỏe và áp dụng cho tất cả các sản phẩm mà chứa chất béo bão hòa 'như vậy'."

- (c) Ở dưới cùng của email từ ASSIST trong 18 (a) ở trên, bạn được yêu cầu cho biết liệu bạn có hài lòng hay không với câu trả lời do DCP đưa ra và giải pháp được cung cấp trong đó. Bạn có thể làm như vậy bằng cách chọn 'Có, hoặc' 'Không' có trong trường được cung cấp.

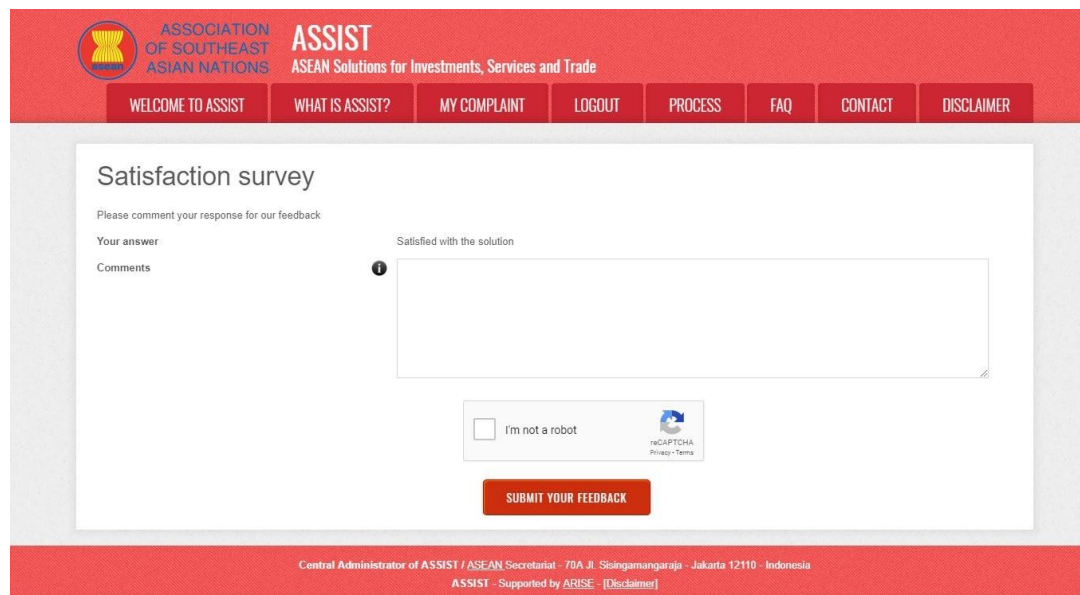
Please kindly indicate whether you are satisfied with the answer given by the DCP and the solution provided therein. You can do so by choosing 'Yes' or 'No' below:

Yes / No

Trong trường hợp này, AE chọn "Có".

**BƯỚC
19****CUNG CẤP PHẢN HỒI CỦA BẠN ĐỐI VỚI GIẢI PHÁP CUNG CẤP BỞI AMS- Y TRONG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG VÀ NHẬN EMAIL XÁC NHẬN TỪ ASSIST**

Khi bạn chọn 'Có / Không' trong Bước 18 (c) ở trên, bạn sẽ được chuyển đến trang bên dưới nơi bạn sẽ được yêu cầu trả lời Khảo sát sự hài lòng và được mời cung cấp nhận xét, đặc biệt nếu bạn không hài lòng với đề xuất được đưa ra..



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

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

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback

Your answer

Comments

Satisfied with the solution

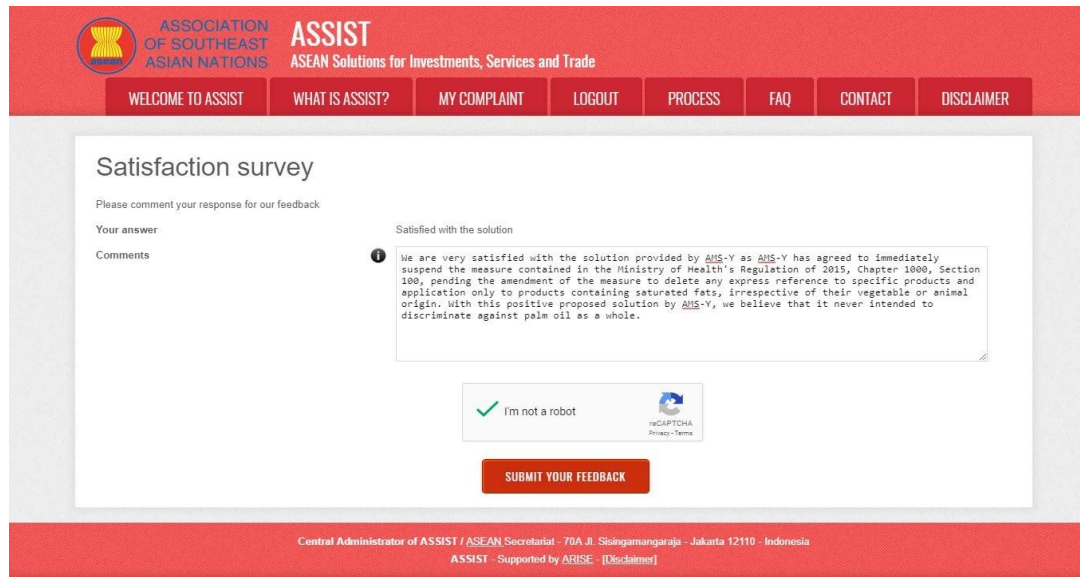
I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy Terms

SUBMIT YOUR FEEDBACK

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

- (a) Điền vào Khảo sát sự hài lòng. Trong trường hợp này, Công ty Luật / Luật sư ASEAN hài lòng với giải pháp do ASSIST cung cấp và do đó thể hiện sự hài lòng.



The screenshot shows the ASSIST Satisfaction Survey form. At the top, there is the ASSIST logo and navigation menu. The main heading is "Satisfaction survey". Below it, there is a text input field for "Your answer" containing the text: "Satisfied with the solution". A "Comments" section contains a detailed feedback message: "We are very satisfied with the solution provided by AMS-Y as AMS-Y has agreed to immediately suspend the measure contained in the Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending the amendment of the measure to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. With this positive proposed solution by AMS-Y, we believe that it never intended to discriminate against palm oil as a whole." Below the text area are a "I'm not a robot" checkbox and a reCAPTCHA widget. A "SUBMIT YOUR FEEDBACK" button is at the bottom. The footer of the form includes the contact information for the Central Administrator of ASSIST and mentions support by ARISE.

- (b) Vào tài khoản email của bạn. Bạn sẽ nhận được một hoặc hai email (nếu bạn đã điền vào Bản khảo sát mức độ hài lòng) từ ASSIST, xác nhận đã nhận được phản hồi của bạn đối với giải pháp được đề xuất bởi AMS-Y. Một bản sao các câu trả lời của bạn cũng sẽ được gửi đến DCP và HCP.

Email xác nhận đầu tiên từ ASSIST



ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST][#18120181102] Thank you for answerNo Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Sun, Nov 4, 2018 at 5:35 AM



Email xác nhận thứ hai từ ASSIST

Nếu bạn đã cung cấp nhận xét trong Khảo sát mức độ hài lòng, bạn sẽ nhận được email thứ hai bên dưới, xác nhận đã nhận được phản hồi của bạn đối với giải pháp đề xuất mà ASSIST gửi cho bạn, DCP và HCP.




ASEAN Lawyer <aseanlawyer0@gmail.com>

[ASSIST][#18120181102] Thank you for answerNo Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Sun, Nov 4, 2018 at 5:37 AM



- (c) Đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của bạn bằng email và ID theo dõi của bạn như được chỉ ra trong Bước 11 (a) và (b) ở trên. Giao diện cuối cùng của bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn cho thấy rằng bạn đã thể hiện sự hài lòng đối với giải pháp được đề xuất bởi ASSIST.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

ASSIST Solution

Upon internal discussions between the DCP and the RAs, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y, imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action Plan for the Prevention and Control of Non-Communicable Diseases 2013-2020, such as diabetes and obesity. However, AMS-Y recognizes that the measure did single-out certain products (i.e., inter alia, palm oil) and did not target, in a 'neutral manner', the substances (i.e., saturated fats) that the Government considers dangerous (if consumed in excess) from a dietary and health policy perspective. Therefore, the DCP, in coordination with AMS-Y's RA, proposes the immediate suspension of the measure contained in its Ministry of Health's Food Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending its amendment to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. AMS-Y underlined that its measure was never intended to have, de jure or de facto, any discriminatory effect or objective, being justified in science and in light of its health protection purpose and applying to all 'like' products containing saturated fats.

Attachment
Satisfied : Yes

History			
Date	Action	Action By	Comments
04/11/2018 05:37:40	Satisfied	ASEAN-based Enterprise	We are very satisfied with the solution provided by AMS-Y as AMS-Y has agreed to immediately suspend the measure contained in the Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100, pending the amendment of the measure to delete any express reference to specific products and application only to products containing saturated fats, irrespective of their vegetable or animal origin. With this positive proposed solution by AMS-Y, we believe that it never intended to discriminate against...
04/11/2018 05:21:40	Solution	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RAs, it emerges that, indeed, the measure adopted by AMS-Y, imposing increased excise duties to a range of foods high in sugar and saturated fat, is aimed at discouraging excessive consumption of substances considered dangerous under AMS-Y's strategy for addressing the rising problem of obesity among its citizens. This is in line with similar actions taken by several countries around the world and with the World Health Organization's Global Action...
02/11/2018 18:31:54	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Thank you for the completion or revision of your complaint. The Central Administrator has verified that the complaint is now complete, with the submission of the following documents: (i) AMS-Y's Ministry of Health's Regulation of 2015, Chapter 1000, Section 100; and (ii) Legal Brief on the Complaint. Thus, the Central Administrator finds that the nature of your complaint falls within the scope of ASSIST and that you have fulfilled all the necessary requirements to file a complaint under ASSIST.
02/11/2018 16:52:15	Revised	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	Incomplete	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Riviera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation...
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:18:02	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name: ARISE & Partners

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

CONTACT PERSON

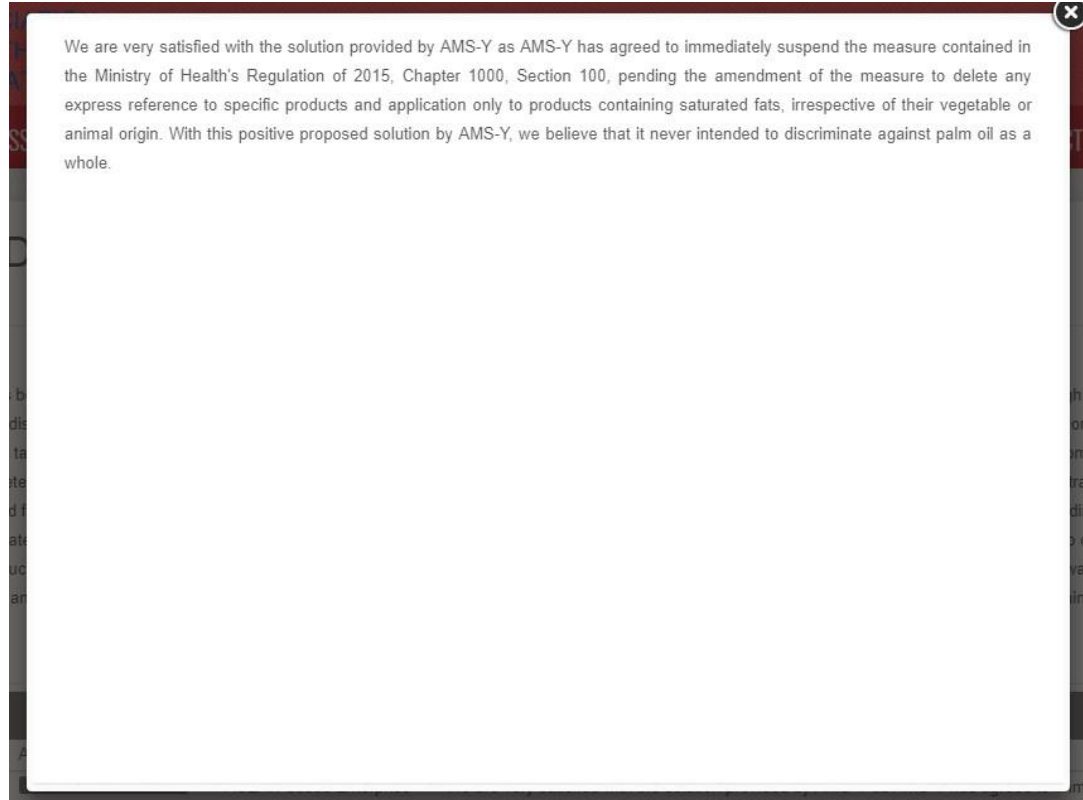
First Name: Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Last Name: Riviera	City	City P
Phone: +36 7878137686	ZIP Code	12310
Position: Senior Associate	Country	AMS-X
Email: aseanlawyer0@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration: AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number: 137911	Type of Problem Encountered	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
Company Registration Proof: 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]

- (d) Nếu bạn muốn xem nhận xét mà bạn đã cung cấp trong Khảo sát mức độ hài lòng, hãy nhấp vào biểu tượng 'kính lúp' và màn hình bên dưới sẽ xuất hiện.



Khi có thông báo rằng một giải pháp được đề xuất cho AE đã được Công ty Luật / Luật sư ASEAN chấp nhận là thỏa đáng, DCP cần chuyển thông báo chấp nhận cho RA, để đảm bảo rằng mọi sắp xếp hành chính cần thiết để thực hiện giải pháp đều được sẵn sàng càng sớm càng tốt.

ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một trong những khiếu nại được chấp nhận và một giải pháp được DCP cung cấp và được Luật sư / Công ty luật ASEAN chấp nhận.

Xin lưu ý rằng khung thời gian để giải quyết các vấn đề xuyên biên giới theo ASSIST sẽ không quá 40 ngày làm việc hoặc 2 tháng theo lịch (trừ khi đã gia hạn tối đa 20 ngày làm việc) kể từ ngày khiếu nại được chấp nhận bởi DCP (tức là quốc gia thành viên ASEAN mà khiếu nại hướng tới).



HƯỚNG DẪN TỪNG BƯỚC CHO NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP 4

(Thương mại Dịch vụ)

Ảnh: Rio Lecatompessy on Unsplash

Khiếu nại được nộp bởi một doanh nghiệp ASEAN, được chấp nhận bởi Quản trị Trung tâm và Đầu mối Liên lạc Đích đến và giải pháp được đề xuất bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến và được chấp nhận bởi Doanh nghiệp ASEAN.

Mô tả ngắn gọn về Trường hợp: Tình huống này là một trường hợp giả định được cấu trúc để phản ánh Mode 1 (hay còn gọi là Cung cấp biên giới) của thương mại dịch vụ quốc tế, được xác định trong Hiệp định khung dịch vụ ASEAN (AFAS) và Hiệp định chung về thương mại dịch vụ (GATS), đã sửa đổi, khi cung cấp dịch vụ từ lãnh thổ của một quốc gia sang lãnh thổ của một quốc gia khác, hay nói cách khác, trong tất cả các trường hợp thương mại mà dịch vụ di chuyển qua biên giới. Tình huống này là một khiếu nại được Quản trị Trung tâm của ASSIST chấp nhận là đã được gửi hợp lệ bởi Bên khiếu nại (nghĩa là hoàn thành và nằm trong phạm vi của ASSIST) và cũng được Quốc gia Đích đến chấp nhận là một vấn đề mà Quốc gia thành viên ASEAN sẵn sàng tham gia với Bên khiếu nại thông qua ASSIST, tương tác với bên liên quan thẩm quyền trong nước và

cung cấp giải pháp cho Bên khiếu nại thông qua ASSIST.

Khiếu nại liên quan đến luật vận chuyển mới do Quốc gia đích đến ban hành, cụ thể là Bộ luật Thương mại số 13 năm 2018, quy định rằng một số mặt hàng chỉ có thể được vận chuyển để nhập khẩu hoặc xuất khẩu bởi các công ty vận tải hàng hải quốc gia. Bốn mặt hàng (tức là sắt, nhôm, cao su và bông), là một trong những mặt hàng được liệt kê trong luật vận chuyển mới này. Luật mới này chắc chắn sẽ dẫn đến tổn thất tài chính cho doanh nghiệp bên Khiếu nại và ngăn không cho họ cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hải giữa Quốc gia Sở tại và Quốc gia đích đến. Bên khiếu nại rất lo lắng và tin rằng việc phát triển luật này trái với thương mại tự do, với tinh thần của Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) và, có thể, chống lại các cam kết và nghĩa vụ cụ thể của Quốc gia đích theo các hiệp định kinh tế ASEAN có liên quan (ví dụ, Hiệp định khung ASEAN về dịch vụ, hoặc AFAS).

Danh sách các bên tham gia và Viết tắt

- Bên Khiếu nại = Doanh nghiệp ASEAN (AE)
- Ban Thư ký ASEAN = Quản trị Trung tâm của ASSIST (CA)
- Quốc gia Sở tại = Đầu mối Liên lạc Sở tại (HCP) tại Quốc gia thành viên ASEAN -X (AMS-X)
- Quốc gia Đích đến = Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại Quốc gia thành viên ASEAN Y (AMS-Y)
- Các Cơ quan Thẩm quyền Quốc gia Liên quan = Thẩm quyền liên quan (RAs)

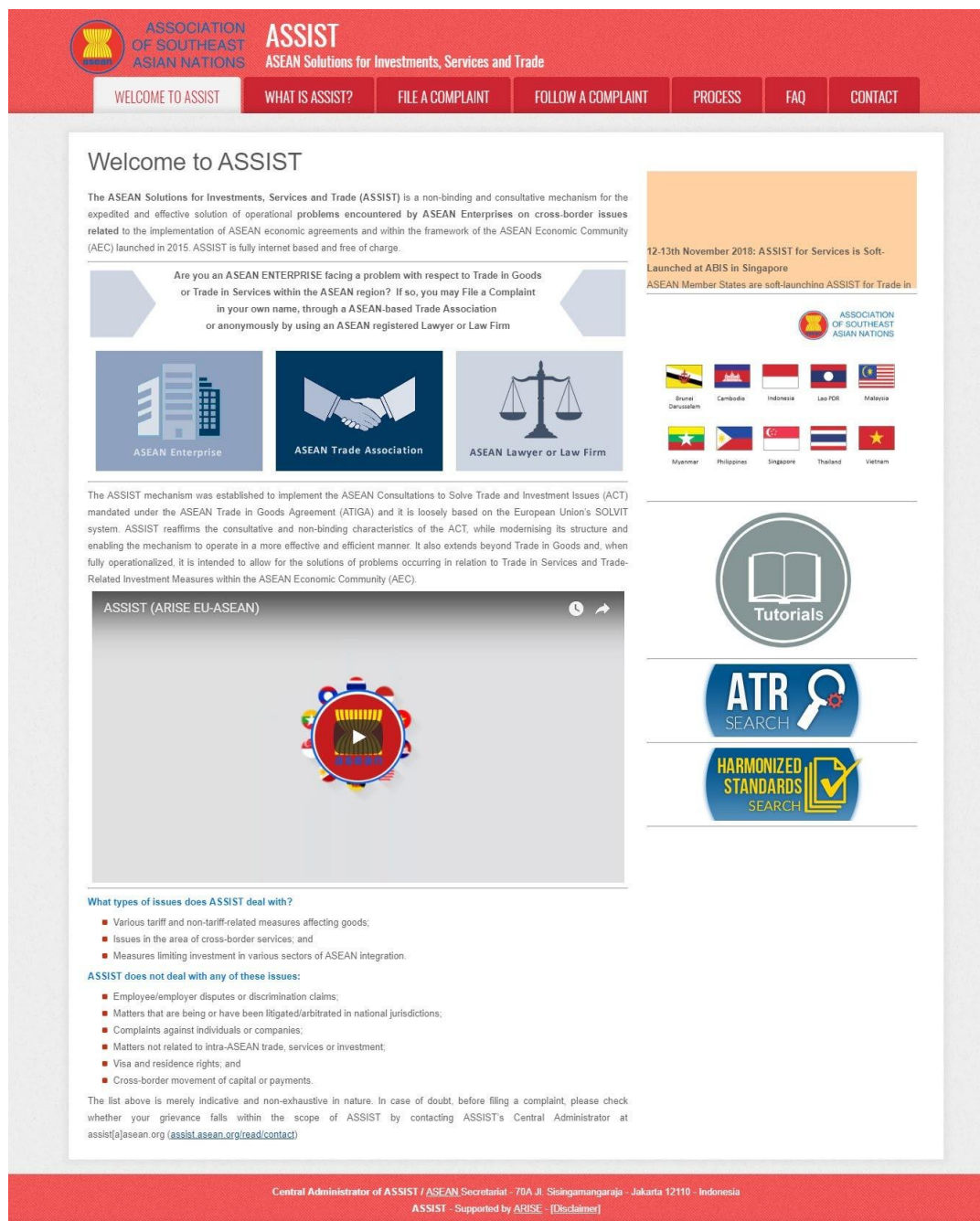
Bước

1

Vào trang Web ASSIST (<http://ASSIST.ASEAN.org>)

Nếu bạn cảm thấy rằng trường hợp của bạn là một vấn đề liên quan đến thương mại xuyên biên giới của ASEAN, bạn là doanh nghiệp đã đăng ký tại một quốc gia thành viên ASEAN và bạn muốn có một dịch vụ tư vấn miễn phí, không ràng buộc, và nhận được một giải pháp nhanh và hiệu quả, hãy vào liên kết: <http://assist.asean.org>.

Dưới đây là trang chủ của ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST website homepage. At the top, there is a navigation menu with the following items: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, FILE A COMPLAINT, FOLLOW A COMPLAINT, PROCESS, FAQ, and CONTACT. The main content area is titled "Welcome to ASSIST" and includes a brief description of the organization, a central question: "Are you an ASEAN ENTERPRISE facing a problem with respect to Trade In Goods or Trade In Services within the ASEAN region? If so, you may File a Complaint in your own name, through a ASEAN-based Trade Association or anonymously by using an ASEAN registered Lawyer or Law Firm". Below this, there are three icons representing "ASEAN Enterprise", "ASEAN Trade Association", and "ASEAN Lawyer or Law Firm". A video player is embedded, showing a video titled "ASSIST (ARISE EU-ASEAN)". To the right, there are several service icons: "Tutorials", "ATR SEARCH", and "HARMONIZED STANDARDS SEARCH". At the bottom, there is contact information for the Central Administrator of ASSIST and a disclaimer.

Bước
2

CHỌN THANH “GỬI KHIẾU NẠI” (BIỂU TƯỢNG DOANH NGHIỆP ASEAN)

Nếu bạn đang nộp đơn khiếu nại theo công ty của mình (khiếu nại không ẩn danh) và bạn không được đại diện bởi một hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN, hoặc bởi bất kỳ thực thể đại diện nào khác mà bạn chọn, chẳng hạn như phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, hoặc luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký, nhấp vào biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN' trên thanh 'Gửi khiếu nại'.



File a Complaint

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



NON-ANONYMOUS



ANONYMOUS



ANONYMOUS

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

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

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

Khi bạn nhấp vào biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN', trang sau đây sẽ hiện ra.



Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise



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

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

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

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

* Company Size

* Phone

Website

* Address

300 characters remaining (300 maximum)

* City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

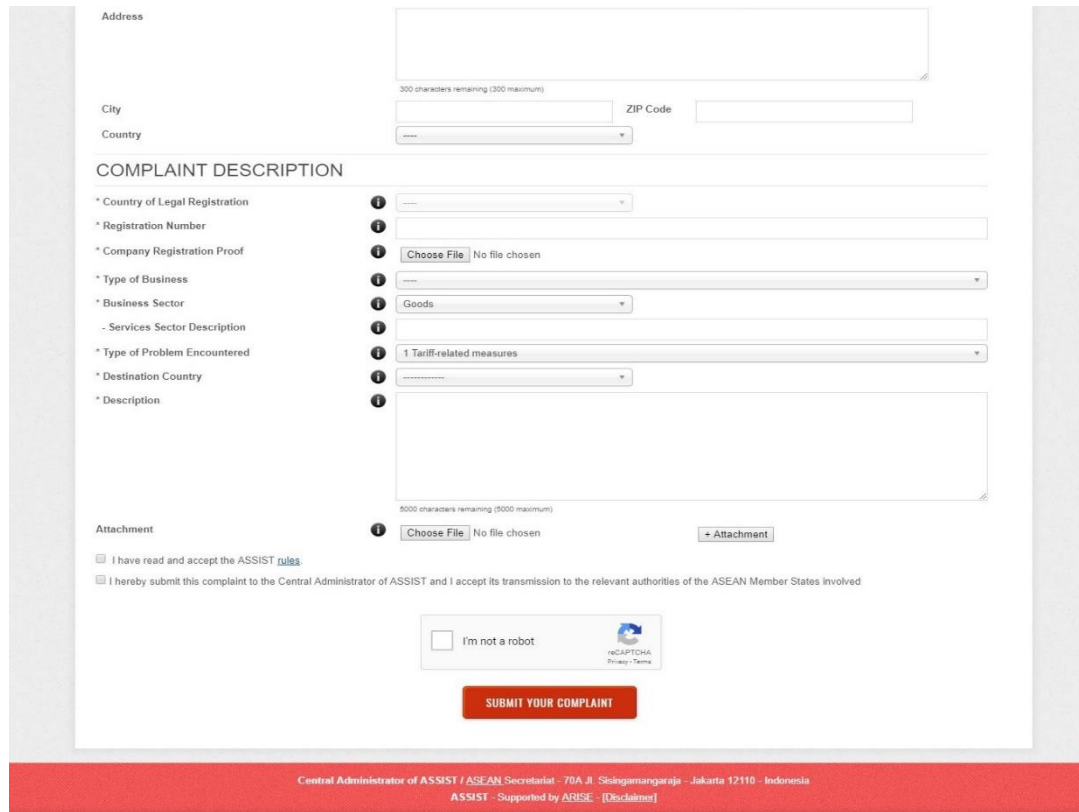
* Gender Mr Mrs Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email



Address

300 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Company Registration Proof

* Type of Business

* Business Sector

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country

* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

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

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

I'm not a robot

SUBMIT YOUR COMPLAINT

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

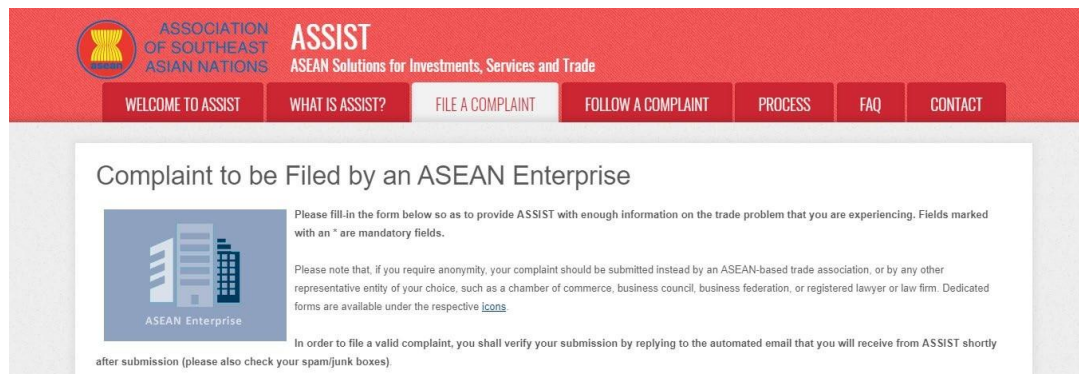
Điền vào mẫu trên để cung cấp cho ASSIST đủ thông tin về vấn đề thương mại mà bạn đang gặp phải. Các trường được đánh dấu (*) là các trường bắt buộc. Nếu bạn không chắc chắn về những gì cần điền vào cho một trường, nút có sẵn sẽ được hướng dẫn chi tiết về những gì cần điền vào cho mỗi trường. Hãy bấm vào nút để đảm bảo rằng bạn điền thông tin chính xác vào biểu mẫu.

Điều cực kỳ quan trọng là bạn phải điền đúng vào trường 'Mô tả'. CA sẽ cần xác minh rằng mô tả được đưa ra trong đơn khiếu nại là đủ để xác định rõ vấn đề trong bối cảnh của (các) thỏa thuận chủ đề cụ thể. Vì vậy, vui lòng sắp xếp cẩn thận khiếu nại của bạn với các lý lẽ pháp lý và bằng chứng thực tế để giúp CA quyết định có chấp thuận khiếu nại của bạn hay không.

Bước
3

ĐIỀN VÀO BIỂU MẪU KHIẾU NẠI

Dưới đây là một ví dụ về biểu mẫu đã được hoàn thành cho một trường hợp nghiên cứu cụ thể.



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

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

Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise

ASEAN Enterprise

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

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

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

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name: Star 88 Co., Ltd.

* Company Size: 50 to 100

* Phone: +905 524 1532

Website: www.star88.com

* Address: Better Living Street
City W
Country X

201 characters remaining (300 maximum)

* City: City W ZIP Code: 1711

* Country: AMS-X

CONTACT PERSON

* Gender: Mr Mrs Ms

* First Name: Paul * Last Name: Smith

* Phone: +905 524 1532

* Position: Chief Executive Officer

* Email: aseanenterprise0@gmail.com

Address: Better Living Street
City W
Country X

201 characters remaining (300 maximum)

City: City W ZIP Code: 1711

Country: AMS-X

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration: AMS-X

* Registration Number: 123456

* Company Registration Proof: [Choose File](#) Annex 1-Simulat... 8 Co., Ltd.pdf

* Type of Business: Service provider

* Business Sector: Services

* Services Sector Description:

* Type of Problem Encountered: 11 Transport services

* Destination Country: AMS-Y

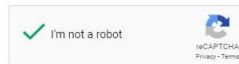
* Description: We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y.

2572 characters remaining (5000 maximum)

Attachment: [Choose File](#) Annex 2-Simulated Law of AMS-Y.pdf [+ Attachment](#)
[Choose File](#) Annex 3-Simulated AM...nsport Services.pdf [Remove](#)

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

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



SUBMIT YOUR COMPLAINT

Là một ví dụ về một mô tả rõ ràng và súc tích về khiếu nại, dưới đây là mô tả về **Khiếu nại của AE** trong nghiên cứu trường hợp này:

Chúng tôi là một công ty vận chuyển được đăng ký hợp lệ tại AMS-X. Chúng tôi đã ký một thỏa thuận ràng buộc hai năm kể từ tháng 1 năm 2018 với một công ty xuất nhập khẩu tại AMS-X. Phạm vi của thỏa thuận là xuất khẩu sắt và nhôm từ AMS-X sang AMS-Y và nhập khẩu cao su và bông từ AMS-Y vào AMS-X bằng đội tàu của chúng tôi. Chúng tôi đã đồng ý thực hiện giao dịch xuất nhập khẩu này trong các chuyến khứ hồi từ AMS-X đến AMS-Y bằng cùng một tàu. Mục đích, là để tiết kiệm chi phí tiêu thụ nhiên liệu và nhân lực bằng cách tải đầy đủ hàng hóa trong cả các chuyến xuất và nhập khẩu, do đó



có thể cung cấp một dịch vụ hiệu quả và cạnh tranh trên cơ sở xuyên biên giới cho khách hàng ở cả AMS-X và AMS-Y.

Gần đây, chúng tôi đã biết rằng AMS-Y đã ban hành luật vận chuyển mới, cụ thể là Bộ luật Thương mại số 13 năm 2018, quy định rằng một số hàng hóa chỉ có thể được vận chuyển để nhập khẩu hoặc xuất khẩu bởi các công ty vận tải hàng hải quốc gia. Bốn mặt hàng, tức là sắt, nhôm, cao su và bông, là một trong những mặt hàng được liệt kê trong luật vận chuyển mới này. Luật mới này chắc chắn sẽ dẫn đến tổn thất tài chính cho doanh nghiệp của chúng tôi và ngăn chúng tôi cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hải giữa AMS-X và AMS-Y. Chúng tôi rất lo lắng rằng việc phát triển luật này trái với thương mại tự do, với tinh thần của Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) và, có thể, chống lại các cam kết và nghĩa vụ cụ thể của AMS-Y theo các hiệp định kinh tế ASEAN có liên quan (ví dụ, ASEAN Thỏa thuận khung về dịch vụ, hoặc AFAS).

Chúng tôi cho rằng luật mới này là một biện pháp rõ ràng của chủ nghĩa bảo hộ và không phù hợp với các nguyên tắc thương mại tự do và tập quán pháp về các dịch vụ hàng hải quốc tế, sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến các công ty vận tải của AMS-X đang cung cấp dịch vụ vận tải hàng hải xuyên biên giới liên quan đến các mặt hàng bị ảnh hưởng bởi luật này. Hơn nữa, biện pháp mới này của AMS-Y là vi phạm rõ ràng các cam kết mà AMS-Y đưa ra đối với Tổ chức Thương mại Thế giới và là vi phạm rõ ràng về Biểu cam kết cụ thể của AMS-Y theo AFAS, nơi AMS-Y đã cam kết cho phép các công ty vận tải nước ngoài đang cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa xuyên biên giới trong ASEAN hoạt động trong vùng biển của mình mà không có bất kỳ hạn chế nào đối với việc tiếp cận thị trường và đối xử quốc gia. Vì vậy, chúng tôi muốn yêu cầu AMS-Y thu hồi hoặc sửa đổi luật mới này cho phù hợp.”

Khi khiếu nại được nộp bằng cách nhấp vào "Gửi Khiếu nại", trang sau trong Bước 4 sẽ xuất hiện.

Bước
4

NHẬN THÔNG BÁO TỪ ASSIST

Khi bạn gửi khiếu nại trên trang web ASSIST, trang bên dưới sẽ xuất hiện, thông báo cho bạn rằng một email xác nhận sẽ được gửi đến địa chỉ email mà bạn đã cung cấp trong đơn khiếu nại của mình.

The screenshot shows the ASSIST website header with the logo and navigation menu. The main content area displays a confirmation message: "Thank you for the submission of your complaint". Below this, it states: "You will shortly receive a confirmation e-mail containing your references." and "Please click on the link contained in the e-mail in order to confirm your submission." It also provides the URL: <http://assist.asean.org/user/login> and mentions "by using your e-mail / tracking ID." The footer contains the contact information for the Central Administrator of ASSIST and mentions support by ARISE.


Thông báo trên cho biết rằng bạn nên nhấp vào liên kết được cung cấp trong tài khoản email của bạn để xác nhận khiếu nại của bạn với ASSIST.

Bước
5

Xác nhận Khiếu nại từ tài khoản Email của bạn


- (a) Vào tài khoản email mà bạn đã cung cấp trong đơn khiếu nại. Bạn sẽ nhận được email từ ASSIST yêu cầu bạn xác nhận khiếu nại của mình bằng cách nhấp vào liên kết được cung cấp hoặc bằng cách sao chép liên kết vào trình duyệt Internet. Điều này cũng được ASSIST yêu cầu để xác nhận rằng địa chỉ email bạn đã cung cấp là hợp lệ. Số khiếu nại của bạn cũng được cung cấp trong email này. Trong trường hợp này, số khiếu nại của bạn là **14620181017**.

Dưới đây là email mà bạn sẽ nhận được từ ASSIST.


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>



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=3y4r38bbq98

Alternatively, ASSIST will send you a separate email which will be able to access it on the following webpage:
http://assist.asean.org/user/confirm_email
http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanenterprise0@gmail.com / **14620181017**

<http://assist.asean.org/user/login?usingyour-email/trackingID:aseanenterprise0@gmail.com/14620181017>

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-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

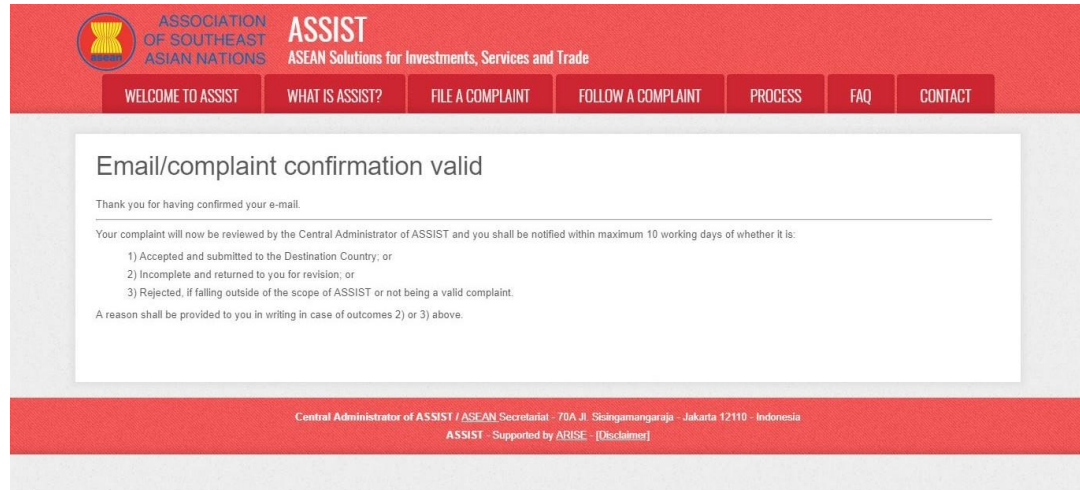
Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

-  **Annex_2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf**
47K
-  **Annex_3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf**
90K
-  **Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_Star_88_Co.,Ltd_.pdf**
50K

(b) Nhấp vào liên kết theo yêu cầu trong email trên và trang sau sẽ xuất hiện.



Thông báo trên sẽ thông báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn sẽ được CA xem xét và bạn sẽ được thông báo qua email trong vòng tối đa 10 ngày làm việc cho dù là:

- 7) Được chấp nhận và nộp cho Quốc gia Đích đến; hoặc
- 8) Chưa đầy đủ và trả lại cho bạn để sửa đổi; hoặc
- 9) Bị từ chối, nếu nằm ngoài phạm vi của ASSIST hoặc không phải là một khiếu nại hợp lệ.

Vào tài khoản email của bạn.

**Bước
6**

NHẬN EMAIL TỪ ASSIST THÔNG BÁO RẰNG ĐỊA CHỈ EMAIL VÀ KHIẾU NẠI CỦA BẠN HỢP LỆ

Vào tài khoản email của bạn và bạn sẽ thấy một email mới từ ASSIST. Email này cho biết rằng bạn đã xác nhận khiếu nại của mình, rằng CA sẽ kiểm tra tính hợp lệ của nó và rằng nó đã được nộp trong ASSIST. ASSIST sẽ đáp lại với phản hồi cho biết liệu khiếu nại được chấp nhận, không đầy đủ hoặc bị từ chối trong vòng 10 ngày làm việc.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

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

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

Wed, Oct 17, 2018 at 1:09 PM



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Mr Paul Smith**,

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

ASSIST will review your complaint and check its validity and that it has been lodged correctly. You will receive a response indicating whether the complaint is validly lodged, or requires revision, or whether it does. You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **14620181017**

You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.arsenadevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **14620181017**

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

Contact person : Mr Paul Smith
Phone : +905 524 1532
Position : Chief Executive Officer
Email : aseanenterprise@gmail.com
Address : Better Living Street City W Country X
City : City W / Zip Code : 1711
Country : AMS-X

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




Description:

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

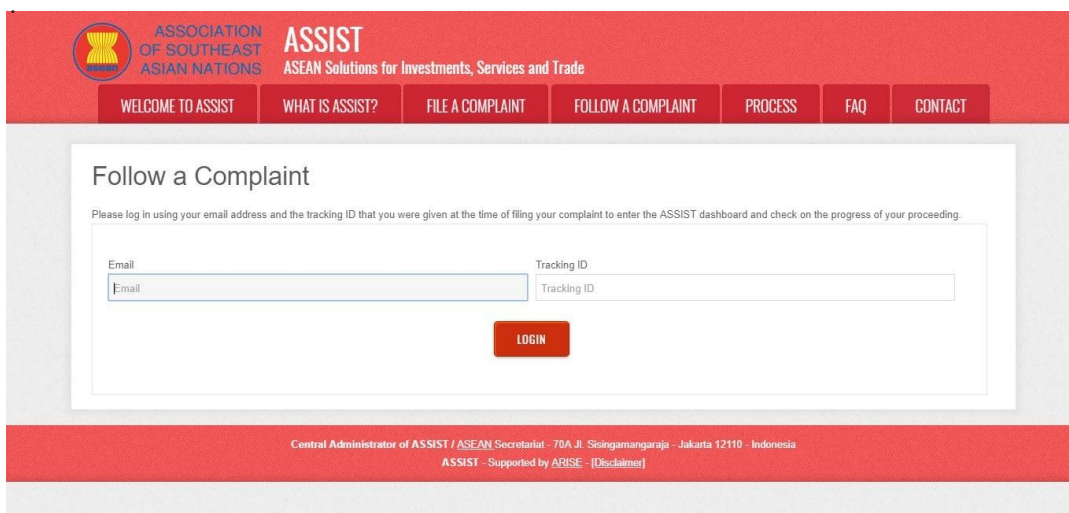
-  Annex_2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf
47K
-  Annex_3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments.Maritime_Transport_Services.pdf
90K
-  Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_Star_88_Co.,Ltd_.pdf
50K

Như đã nêu trong email trên, giờ đây bạn có thể theo dõi tiến trình bằng cách nhấp vào liên kết được chỉ định và sẽ được chuyển đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu trên trang web ASSIST.

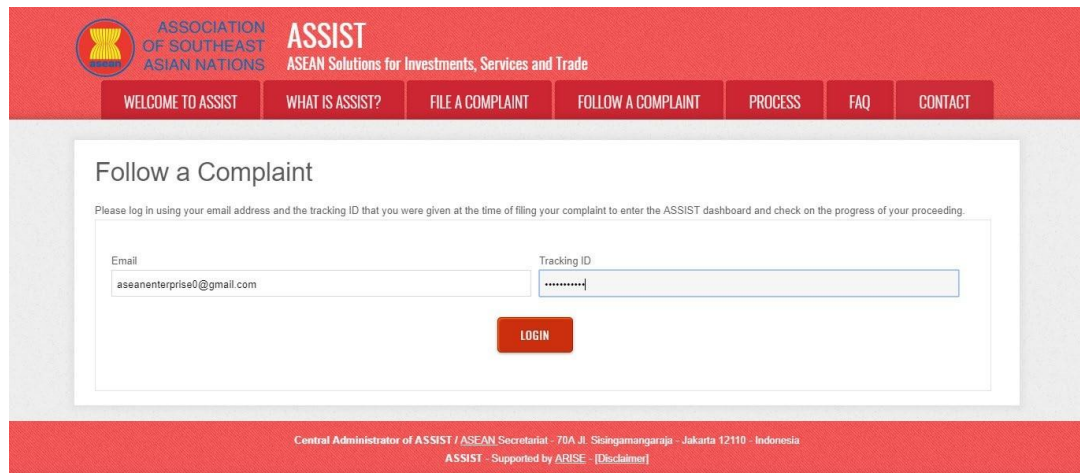
**Bước
7**

Theo dõi tiến trình của khiếu nại

- (a) Vào liên kết sau: <http://assist.asean.org/user/login> hoặc đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu trên trang Web ASSIST. Trang dưới đây sẽ xuất hiện.



- (b) Nhập Địa chỉ email và ID theo dõi (Số khiếu nại) của bạn vào các trường bắt buộc để đăng nhập. Trong trường hợp này, Địa chỉ Email là aseanenterprise0@gmail.com và ID theo dõi là **14620181017**.



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

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

Follow a Complaint

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

Email: aseanenterprise0@gmail.com Tracking ID:

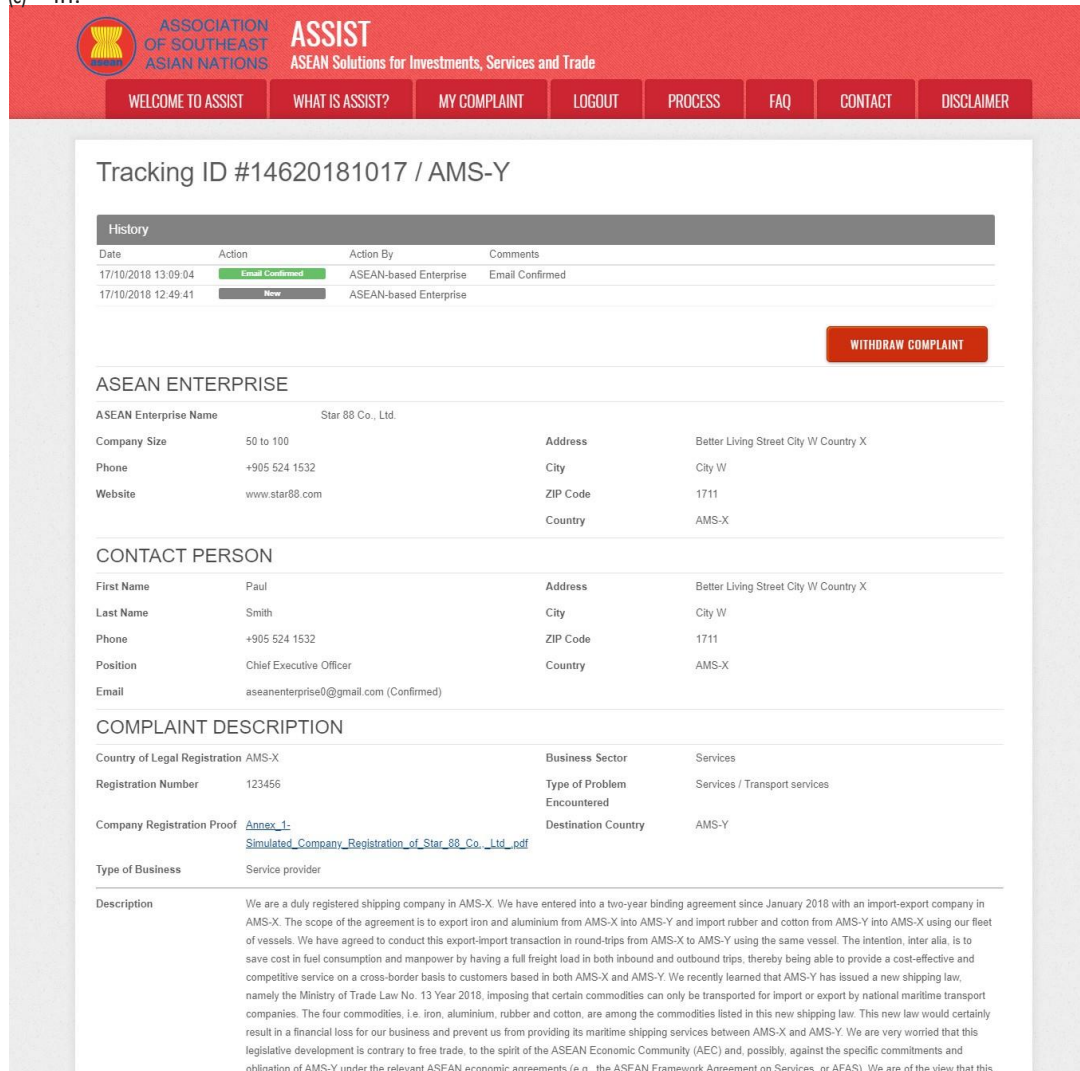
LOGIN

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

Khi bạn đăng nhập, bạn sẽ thấy bảng điều khiển ASSIST của mình, ở đó bạn có thể theo dõi tiến trình khiếu nại của mình.

(f) Xem bảng điều khiển ASSIST của bạn sau khi bạn đã đăng nhập thành công:

(c) -in:



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

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

Tracking ID #14620181017 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
17/10/2018 13:09:04	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
17/10/2018 12:49:41	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	Star 88 Co., Ltd.		
Company Size	50 to 100	Address	Better Living Street City W Country X
Phone	+905 524 1532	City	City W
Website	www.star88.com	ZIP Code	1711
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

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

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem 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

Attachment

new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

[Annex 2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf](#)[Annex 3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf](#)

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

Như bạn có thể thấy trong bảng điều khiển của mình, các hành động được thực hiện cho khiếu nại của bạn được thể hiện rõ ràng trong bảng điều khiển của bạn và danh sách này sẽ được cập nhật thường xuyên sau mỗi hành động được thực hiện. Đơn khiếu nại đã hoàn thành của bạn, mà bạn đã gửi, cũng có thể truy cập được trên bảng điều khiển của bạn.

Bước
8**QUẢN TRỊ TRUNG TÂM XEM KHIẾU NẠI CỦA BẠN VÀ GỬI PHẢN HỒI ĐẾN EMAIL CỦA BẠN (CHẤP NHẬN, KHÔNG ĐẦY ĐỦ, HOẶC TỪ CHỐI)**

Khi CA đã hoàn tất việc xem xét khiếu nại của bạn và quyết định xem có nên chấp nhận / không hoàn thành / từ chối hay không, một email sẽ được gửi cho bạn thường trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi bạn gửi khiếu nại.

Nếu không có hành động nào được CA thực hiện trong thời gian đó, CA sẽ nhận được lời nhắc tự động dưới đây qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được gửi. Như đã nêu ở trên, CA phải quyết định chấp nhận, tuyên bố không đầy đủ và yêu cầu sửa đổi, hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.

Email nhắc 1 cho Quản trị Trung tâm:



Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #13320180921 reminder for CANo Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Sat, Sep 22, 2018 at 5:00 AM



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Action is required by the CA for the complaint:
13320180921

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org [Disclaimer]

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi gửi khiếu nại. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #14620181017 is accepted by CANo 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,

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 : 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 I

Type of problem encountered : Transport services

Destination Country : AMS-Y

Description:

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Trong trường hợp này, email trên cho thấy rằng khiếu nại của bạn đã được CA chấp nhận. Email cũng thông báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn hiện sẽ được gửi đến Đầu mối Liên lạc Đích đến, đó là cơ quan chính phủ (Đầu mối ASSIST) ở AMS-Y nơi bạn đang phải đối mặt với các vấn đề thương mại và nơi khiếu nại của bạn hướng tới và tìm kiếm một giải pháp. DCP tại AMS-Y sẽ có 10 ngày làm việc để xem xét khiếu nại của bạn và chấp nhận, từ chối hoặc hoàn trả lại cho bạn với một yêu cầu để biết thêm thông tin. Điều này nhằm dành thời gian cho DCP để kiểm tra các chi tiết của khiếu nại và tham khảo ý kiến khi cần thiết với bất kỳ cơ quan quốc gia có liên quan nào.

Đầu mối Liên lạc Sở tại, là cơ quan chính phủ (Đầu mối ASSIST) tại AMS-X (quốc gia sở tại của bạn) cũng đã được thông báo rằng khiếu nại của bạn đã được nộp.

Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc kể từ khi khiếu nại được nộp), thì điều này có nghĩa là CA có hành động quá hạn. CA sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu CA thực hiện một hành động cho khiếu nại. CA sẽ nhận được email dưới đây:

Email nhắc 2 Quản trị Trung tâm:

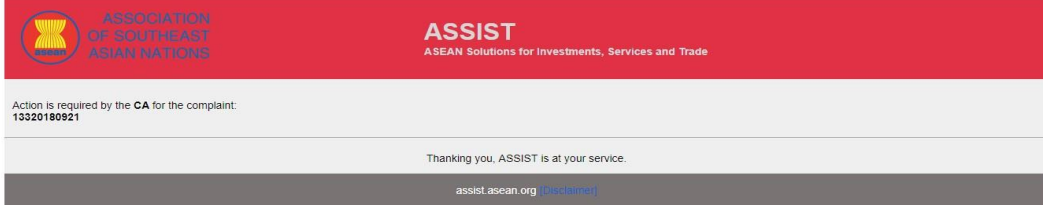


Central Administrator ASECC <caatasec@gmail.com>

[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



**Bước
9**

ĐĂNG NHẬP VÀO BẢNG ĐIỀU KIỆN ASSIST SỬ DỤNG EMAIL VÀ ID THEO DÕI CỦA BẠN ĐỂ XEM PHẢN HỒI TỪ QUẢN TRỊ TRUNG TÂM

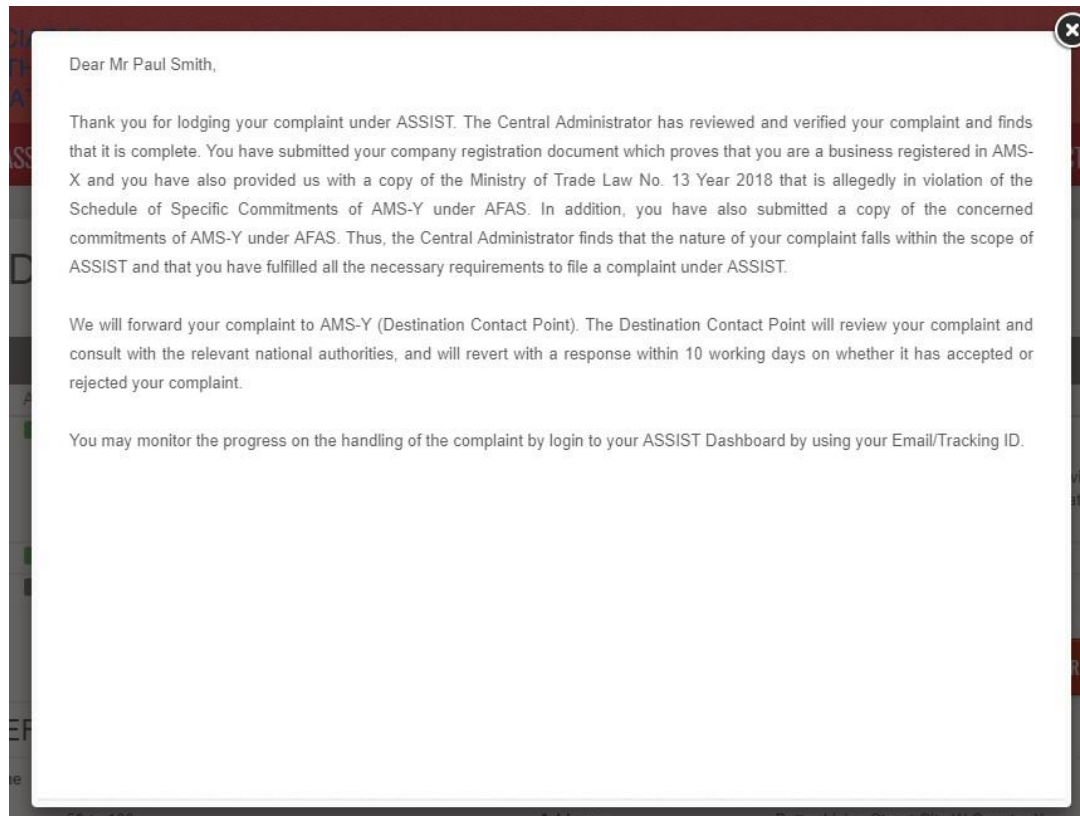
Nếu bạn muốn xem phản hồi đầy đủ từ CA, bạn sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của mình bằng email và ID theo dõi như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và (b) ở trên.

Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn chỉ ra rằng CA đã "Chấp nhận" khiếu nại của bạn.

Type of Business	Service provider
Description	<p>We are a duly registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2018 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.</p>
Attachment	<p>Annex 2-Simulated_Law_of_AMS-Y2.pdf Annex 3-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-Maritime_Transport_Services.pdf</p>

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

Nhấp vào biểu tượng kính lúp trong cột ý kiến. Phản hồi đầy đủ từ CA sẽ xuất hiện, như có thể thấy bên dưới:



Như đã thông báo ở Bước 8, một khi khiếu nại đã được CA chấp nhận, khiếu nại sẽ được gửi đến Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại AMS-Y nơi bạn đang gặp phải vấn đề thương mại. DCP tại AMS-Y sẽ có 10 ngày làm việc để xem xét khiếu nại của bạn và chấp nhận hoặc từ chối. Điều này nhằm dành thời gian cho DCP kiểm tra các chi tiết của khiếu nại và tham khảo ý kiến khi cần thiết với bất kỳ cơ quan quốc gia có liên quan nào. Khi DCP phản hồi, một email sẽ được gửi cho bạn từ ASSIST thông báo cho bạn biết khiếu nại của bạn đã được DCP tại AMS-Y chấp nhận hay từ chối.

Bước
10

NHẬN EMAIL THÔNG BÁO TỪ ASSIST VỀ VIỆC LIỆU KHIẾU NẠI CỦA BẠN ĐƯỢC CHẤP NHẬN HAY TỪ CHỐI BỞI ĐẦU MỖI LIÊN LẠC ĐÍCH ĐẾN TẠI AMS-Y

Trong vòng 10 ngày làm việc sau khi phản hồi từ CA rằng khiếu nại của bạn được chấp nhận, bạn sẽ nhận được một email bên dưới thông báo rằng khiếu nại của bạn đã được DCP tại AMS-Y chấp nhận hoặc từ chối.


Nếu DCP không có hành động nào trong thời gian đó, DCP sẽ nhận được lời nhắc tự động bên dưới qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được CA chấp nhận. Như đã nêu ở trên, DCP phải quyết định chấp nhận hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi CA chấp nhận khiếu nại.

Email nhắc 1 cho Đầu mối Liên lạc Đích đến:

AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #14620181017 reminder for DCPNo 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

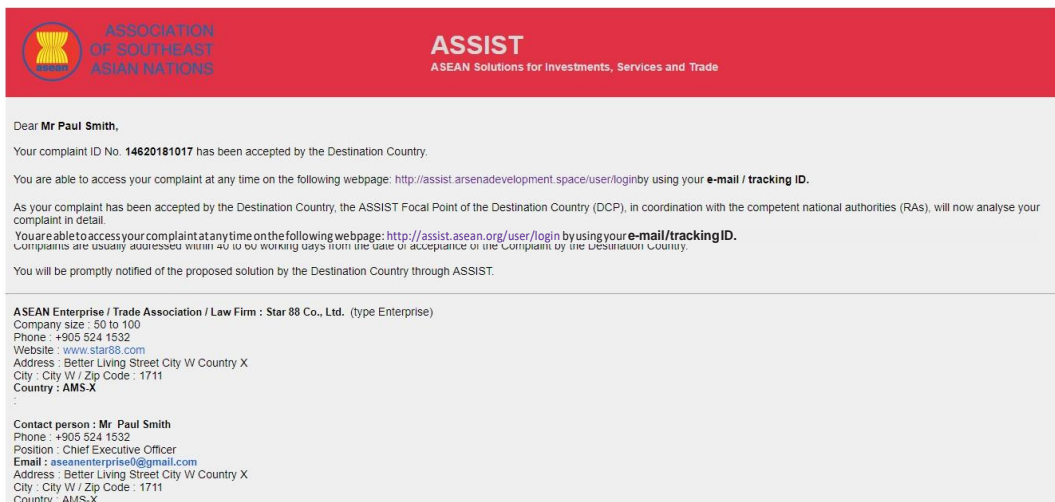
Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi có phản hồi từ CA rằng khiếu nại được chấp nhận. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #14620181017 is accepted by DCPNo Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Thu, Oct 18, 2018 at 12:07 PM



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

Dear Mr Paul Smith,

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

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

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

You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail/tracking ID.
Complaints are usually addressed within 40 to 60 working days from the date of acceptance of the Complaint by the Destination Country.

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

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Star 88 Co., Ltd. (type Enterprise)
Company size : 50 to 100
Phone : +905 524 1532
Website : www.star88.com
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 I
Type of problem encountered : Transport services
Destination Country : AMS-Y

Description:

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

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

Trong trường hợp này, khiếu nại đã được DCP chấp nhận như có thể thấy ở trên.

Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST về phản hồi của DCP trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc) sau khi khiếu nại được CA chấp nhận, thì điều này có nghĩa là DCP có hành động quá hạn. DCP sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu DCP thực hiện hành động khẩn cấp đối với khiếu nại.

Email nhắc 2 cho Đầu mối Liên lạc Đích đến:



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

Khi DCP chấp nhận khiếu nại, vấn đề được chuyển đến Thẩm quyền có trách nhiệm (RA) để lấy ý kiến. Khi các RA hoàn thành các nỗ lực của mình, DCP sẽ xem xét giải pháp và cung cấp cho CA trong thời hạn 40 ngày làm việc. Do đó, để đáp ứng thời hạn này, DCP phải chỉ định giới hạn thời gian cho các RA để tìm giải pháp. DCP có trách nhiệm thông báo cho CA về bất kỳ thay đổi nào liên quan đến khung thời gian giữa họ và thẩm quyền quốc gia.

CA có thể gia hạn thời hạn tối đa 20 ngày làm việc theo yêu cầu của DCP. Hệ thống sẽ tự động thông báo khi thời hạn đến gần (nghĩa là, thông thường, 10 ngày theo lịch trước khi hết hạn). Nếu DCP bỏ lỡ thời hạn cuối cùng để gửi giải pháp cho CA, hệ thống trực tuyến sẽ thông báo cho CA để theo dõi với DCP.

Thường xuyên kiểm tra email của bạn trong vòng 40 + 20 ngày làm việc sau khi bạn được thông báo rằng DCP đã chấp nhận khiếu nại của bạn. Cuối cùng, bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST cho biết giải pháp được đề xuất bởi DCP.

Bước
11

**NHẬN EMAIL THÔNG BÁO TỪ ASSIST RẰNG MỘT GIẢI PHÁP ĐƯỢC ĐỀ XUẤT BỞI
AMS-Y VÀ ĐƯỢC CHẤP NHẬN BỞI QUẢN TRỊ TRUNG TÂM**

Sau khi DCP (AMS-Y) nhận được giải pháp đề xuất từ (các) RA của họ và xem xét rằng đề xuất giải quyết vấn đề được nêu trong đơn khiếu nại, DCP sẽ cung cấp giải pháp được đề xuất đó cho CA.

CA sẽ: (i) xem xét giải pháp trong bối cảnh khiếu nại ban đầu; (ii) đăng ký giải pháp và gửi cho AE qua email; và (iii) sao chép giải pháp tới Đầu mối Liên lạc Sở tại / HCP tại AMS-X (quốc gia sở tại của bạn).

(a) Vào tài khoản email của bạn. Bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST cho biết phản hồi từ DCP đối với khiếu nại của bạn.




ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #14620181017 complaint

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

Thu, Oct 18, 2018 at 12:38 PM



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Mr Paul Smith**,

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

"Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping companies based in AMS-Y), as there has also been criticism and disagreements from local exporters that this new regulation will possibly affect export volumes and State revenues, as it will discourage or alienate foreign investors, as many buyers of the restricted commodities are now pending finalization of their contracts. However, AMS-Y stated that it did not intend for the regulation to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and in violation of free trade principles. AMS-Y underlined that its measure was initially intended to encourage AMS-Y's shipping industry to increase domestic shipping capacity as more than 90% of all shipping in AMS-Y waters is handled by foreign vessels. Thus, for example, in the rubber industry more than 90% of export shipments are conducted by foreign vessels. Domestic shipping capacity was estimated at 50 million tons in 2017, while foreign vessels shipped 800 million tons in the same year, which is a major difference. AMS-Y added that the key goal of the regulation is that domestic shipping services companies start to benefit more significantly from the rising amount of sea trade in AMS-Y. You can also check the status of your complaint online at <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail/trackingID. break, thus the decision to postpone momentarily (although not to revoke) the application of the new law."

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

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

Yes / No

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : 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 2016 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2018, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

- (b) Đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của bạn bằng email và ID theo dõi của bạn như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và(b) ở trên. Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn cho thấy rằng một giải pháp cho khiếu nại của bạn đã được đề xuất. Giải pháp hoàn chỉnh từ DCP, đã được CA chấp nhận, cũng được cung cấp trong đoạn đầu tiên của bảng điều khiển của bạn.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Tracking ID #14620181017 / AMS-Y

ASSIST Solution

Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping companies based in AMS-Y), as there has also been criticism and disagreements from local exporters that this new regulation will possibly affect export volumes and State revenues, as it will discourage or alienate foreign investors, as many buyers of the restricted commodities are now pending finalization of their contracts. However, AMS-Y stated that it did not intend for the regulation to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and in violation of free trade principles. AMS-Y underlined that its measure was initially intended to encourage AMS-Y's shipping industry to increase domestic shipping capacity as more than 90% of all shipping in AMS-Y waters is handled by foreign vessels. Thus, for example, in the rubber industry more than 90% of export shipments are conducted by foreign vessels. Domestic shipping capacity was estimated at 50 million tons in 2017, while foreign vessels shipped 800 million tons in the same year, which is a major difference. AMS-Y added that the key goal of the regulation is that domestic shipping services companies start to benefit more significantly from the rising amount of sea trade in AMS-Y waters. Currently, most of the contracts and volumes of sea trade are dominated by foreign shipping service companies. However, AMS-Y agrees that it requires a more gradual process rather than a sudden break, thus the decision to postpone indefinitely (although not to revoke) the application of the new law.

Attachment

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... View
17/10/2018 14:40:40	Received	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Paul Smith, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you... View
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](#)

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

Dưới đây là giải pháp đề xuất từ DCP:

“Sau khi thảo luận nội bộ giữa DCP và RA, AMS-Y quyết định hoãn áp dụng quy định mới yêu cầu các nhà xuất khẩu và nhập khẩu một số mặt hàng nhất định, bao gồm sắt, nhôm, bông và cao su, chỉ sử dụng các tàu nội địa của AMS-Y (nghĩa là, các tàu thuộc các công ty hàng hải có trụ sở tại AMS-Y), cũng đã có những chỉ trích và bất đồng từ các nhà xuất khẩu địa phương rằng quy định mới này có thể sẽ ảnh hưởng đến khối lượng xuất khẩu và doanh thu của Nhà nước, vì nó sẽ làm nản lòng hoặc xa lánh các nhà đầu tư nước ngoài, vì nhiều người mua của hàng hóa bị hạn chế hiện đang chờ hoàn thiện hợp đồng của họ.

Tuy nhiên, AMS-Y tuyên bố rằng họ không có ý định cho quy định này được coi là một biện pháp bảo hộ chống lại các tàu nước ngoài và vi phạm các nguyên tắc thương mại tự do. AMS-Y nhấn mạnh rằng biện pháp ban đầu của họ là nhằm khuyến khích ngành vận tải AMS-Y, tăng năng lực vận chuyển nội địa vì hơn 90% tất cả các vận chuyển trong vùng biển AMS-Y được xử lý bởi các tàu nước ngoài. Do đó, ví dụ, trong ngành cao su, hơn 90% các lô hàng xuất khẩu được thực hiện bởi các tàu nước ngoài. Năng lực vận chuyển nội địa ước tính khoảng 50 triệu tấn trong năm 2017, trong khi các tàu nước ngoài vận chuyển 800 triệu tấn trong cùng năm, đó là một sự khác biệt lớn.

AMS-Y nói thêm rằng mục tiêu chính của quy định là các công ty dịch vụ vận chuyển nội địa bắt đầu hưởng lợi đáng kể hơn từ lượng giao dịch đường biển gia tăng trong vùng biển AMS-Y. Hiện nay, hầu hết các hợp đồng và khối lượng giao dịch đường biển bị chi phối bởi các công ty dịch vụ vận chuyển nước ngoài. Tuy nhiên, AMS-Y đồng ý rằng nó đòi hỏi một quá trình dần dần thay vì đột ngột, do đó quyết định hoãn vô thời hạn (mặc dù không hủy bỏ) việc áp dụng luật mới.”

- (b) Trong phần dưới cùng của email từ ASSIST ở 11 (a) ở trên, bạn được yêu cầu cho biết liệu bạn có hài lòng hay không với câu trả lời do DCP đưa ra và giải pháp được cung cấp trong đó. Bạn có thể làm như vậy bằng cách chọn 'Có', hoặc 'Không' có trong lĩnh vực được cung cấp.

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

Trong trường hợp này, AE chọn “Có”.

Bước 12

CUNG CẤP PHẢN HỒI CỦA BẠN VỀ GIẢI PHÁP ĐƯỢC CUNG CẤP BỞI AMS-Y TRONG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG VÀ NHẬN EMAIL XÁC NHẬN TỪ ASSIST

Khi bạn chọn 'Có / Không' trong Bước 11 (c) ở trên, bạn sẽ được chuyển đến trang bên dưới nơi bạn sẽ được yêu cầu trả lời Khảo sát sự hài lòng và được mời cung cấp nhận xét, đặc biệt nếu bạn không hài lòng với giải pháp được đề xuất.

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

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

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback

Your answer Satisfied with the solution

Comments

I'm not a robot reCAPTCHA Privacy - Terms

SUBMIT YOUR FEEDBACK

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

- (a) Điền vào Khảo sát sự hài lòng. Trong trường hợp này, AE hài lòng với giải pháp được cung cấp bởi ASSIST và do đó thể hiện sự hài lòng.

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

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

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback

Your answer Satisfied with the solution

Comments

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

I'm not a robot reCAPTCHA Privacy - Terms

SUBMIT YOUR FEEDBACK

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

- (b) Vào tài khoản email của bạn. Bạn sẽ nhận được một hoặc hai email (nếu bạn đã điền vào Bản khảo sát mức độ hài lòng) từ ASSIST, xác nhận đã nhận được phản hồi của bạn đối với giải pháp được đề xuất bởi AMS-Y. Một bản sao các câu trả lời của bạn cũng sẽ được gửi đến DCP và HCP.

Email xác nhận đầu tiên từ ASSIST



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST][#14620181017] Thank you for answerNo 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

Email xác nhận thứ hai từ ASSIST

Nếu bạn đã cung cấp nhận xét về Khảo sát mức độ hài lòng, bạn sẽ nhận được email thứ hai bên dưới, xác nhận đã nhận được phản hồi của bạn đối với giải pháp được đề xuất sẽ được ASSIST gửi cho bạn, DCP và HCP.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST][#14620181017] Thank you for answerNo 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) Đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của bạn bằng email và ID theo dõi của bạn như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và(b) ở trên. Giao diện cuối cùng của bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn cho thấy rằng bạn đã thể hiện sự hài lòng đối với giải pháp được đề xuất bởi ASSIST.



Tracking ID #14620181017 / AMS-Y

ASSIST Solution

Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping companies based in AMS-Y), as there has also been criticism and disagreements from local exporters that this new regulation will possibly affect export volumes and State revenues, as it will discourage or alienate foreign investors, as many buyers of the restricted commodities are now pending finalization of their contracts. However, AMS-Y stated that it did not intend for the regulation to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and in violation of free trade principles. AMS-Y underlined that its measure was initially intended to encourage AMS-Y's shipping industry to increase domestic shipping capacity as more than 90% of all shipping in AMS-Y waters is handled by foreign vessels. Thus, for example, in the rubber industry more than 90% of export shipments are conducted by foreign vessels. Domestic shipping capacity was estimated at 50 million tons in 2017, while foreign vessels shipped 800 million tons in the same year, which is a major difference. AMS-Y added that the key goal of the regulation is that domestic shipping services companies start to benefit more significantly from the rising amount of sea trade in AMS-Y waters. Currently, most of the contracts and volumes of sea trade are dominated by foreign shipping service companies. However, AMS-Y agrees that it requires a more gradual process rather than a sudden break, thus the decision to postpone indefinitely (although not to revoke) the application of the new law.

Attachment

Satisfied : Yes

History			
Date	Action	Action By	Comments
18/10/2018 16:52:00	Satisfied	ASEAN-based Enterprise	Although AMS-Y decided to only postpone the new law and not revoke it, for the time being, my company is quite satisfied with the proposed solution by AMS-Y. We understand that it was not AMS-Y's intention for the new law to be seen as a protectionist measure against foreign vessels and that AMS-Y's...
18/10/2018 12:38:29	Solution	Central Administrator of ASSIST	Upon internal discussions between the DCP and the RAs, AMS-Y decides to postpone the application of the new regulation requiring exporters and importers of certain commodities, including iron, aluminium, cotton and rubber, to use only AMS-Y's domestic vessels (i.e., vessels belonging to maritime shipping...
17/10/2018 14:40:40	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Paul Smith, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you...
17/10/2018 13:09:04	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
17/10/2018 12:49:41	New	ASEAN-based Enterprise	

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name	Star 88 Co., Ltd.
Company Size	50 to 100
Phone	+905 524 1532
Website	www.star88.com
Address	Better Living Street City W Country X
City	City W
ZIP Code	1711
Country	AMS-X

CONTACT PERSON

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

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / Transport services
Company Registration Proof	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) Nếu bạn muốn xem nhận xét mà bạn đã cung cấp trong Khảo sát mức độ hài lòng, nhấp vào biểu tượng kính lúp và màn hình bên dưới sẽ xuất hiện.



Khi có thông báo rằng giải pháp được đề xuất cho AE đã được AE chấp nhận là thỏa đáng, DCP cần chuyển thông báo chấp nhận cho RA, để đảm bảo rằng mọi sắp xếp hành chính cần thiết để thực hiện giải pháp sẽ sớm được sẵn sàng.

ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một trong những khiếu nại được chấp nhận và một giải pháp được DCP cung cấp và được chấp nhận bởi AE.

Xin lưu ý rằng khung thời gian để giải quyết các vấn đề xuyên biên giới theo ASSIST sẽ không quá 40 ngày làm việc hoặc 2 tháng theo lịch (trừ khi đã gia hạn tối đa 20 ngày làm việc) kể từ ngày khiếu nại được chấp nhận bởi DCP (tức là quốc gia thành viên ASEAN nơi khiếu nại hướng tới).



ASSIST

HƯỚNG DẪN TỪNG BƯỚC CHO NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP 5 (THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ)

Ảnh: Nathan Associates - PSDA Project

Khiếu nại được nộp bởi một Doanh nghiệp ASEAN (Công ty mẹ của Công ty con), được Quản trị Trung tâm chấp nhận và từ chối bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến.

Mô tả vấn đề trường hợp: Tình huống này là một trường hợp giả định nằm trong Mode 3 (Hiện diện thương mại) của thương mại dịch vụ, được xác định trong Hiệp định khung dịch vụ ASEAN (AFAS) và Hiệp định chung về thương mại dịch vụ (GATS), đã sửa đổi, như là nhà cung cấp dịch vụ của một quốc gia, thông qua sự hiện diện thương mại trên lãnh thổ của bất kỳ quốc gia nào khác. Tình huống này là một khiếu nại được Quản trị Trung tâm (CA) của ASSIST chấp nhận là đã được AE đưa ra một cách hợp lệ, là công ty mẹ tại một quốc gia thành viên ASEAN khác quốc gia của công ty con, nơi có Quốc gia thành viên ASEAN mà khiếu nại hướng tới và đó thực sự là một trong

những vấn đề khiếu nại nhưng bị từ chối bởi Quốc gia đích bởi vì sau đó thấy rằng các cáo buộc của AE thiếu giá trị vì Quốc gia đích đến đã tuân thủ các cam kết liên quan của ASEAN.

Khiếu nại liên quan đến việc thu hồi giấy phép của công ty con và sửa đổi Luật Cấp phép Kinh doanh Viễn thông của Quốc gia Đích đến, mà AE tuyên bố là phân biệt đối xử với các nhà đầu tư nước ngoài và vi phạm rõ ràng Biểu cam kết cụ thể ASEAN của Quốc gia đích đến theo AFAS trong đó Quốc gia đích đến đã cam kết cho phép sự hiện diện thương mại của một công ty nước ngoài, nói cách khác là quyền hợp pháp cho các nhà vận hành nước ngoài, được đăng ký hợp pháp tại một quốc gia thành viên ASEAN khác, để cung cấp dịch vụ thông qua cơ sở thương mại, mà không có bất kỳ giới hạn nào tiếp cận thị trường và đối xử quốc gia.

Danh sách các bên tham gia và viết tắt:

- Khiếu nại = Doanh nghiệp ASEAN (AE)
- Ban thư ký ASEAN = Quản trị Trung tâm của ASSIST (CA)
- Quốc gia Sở tại = Đầu mối Liên lạc Sở tại (HCP) tại quốc gia thành viên ASEAN -X (AMS-X)
- Quốc gia Đích đến = Đầu mối liên lạc Đích đến (DCP) tại quốc gia thành viên ASEAN -Y (AMS-Y)
- Cơ quan thẩm quyền quốc gia liên quan = Thẩm quyền liên quan (RAs)

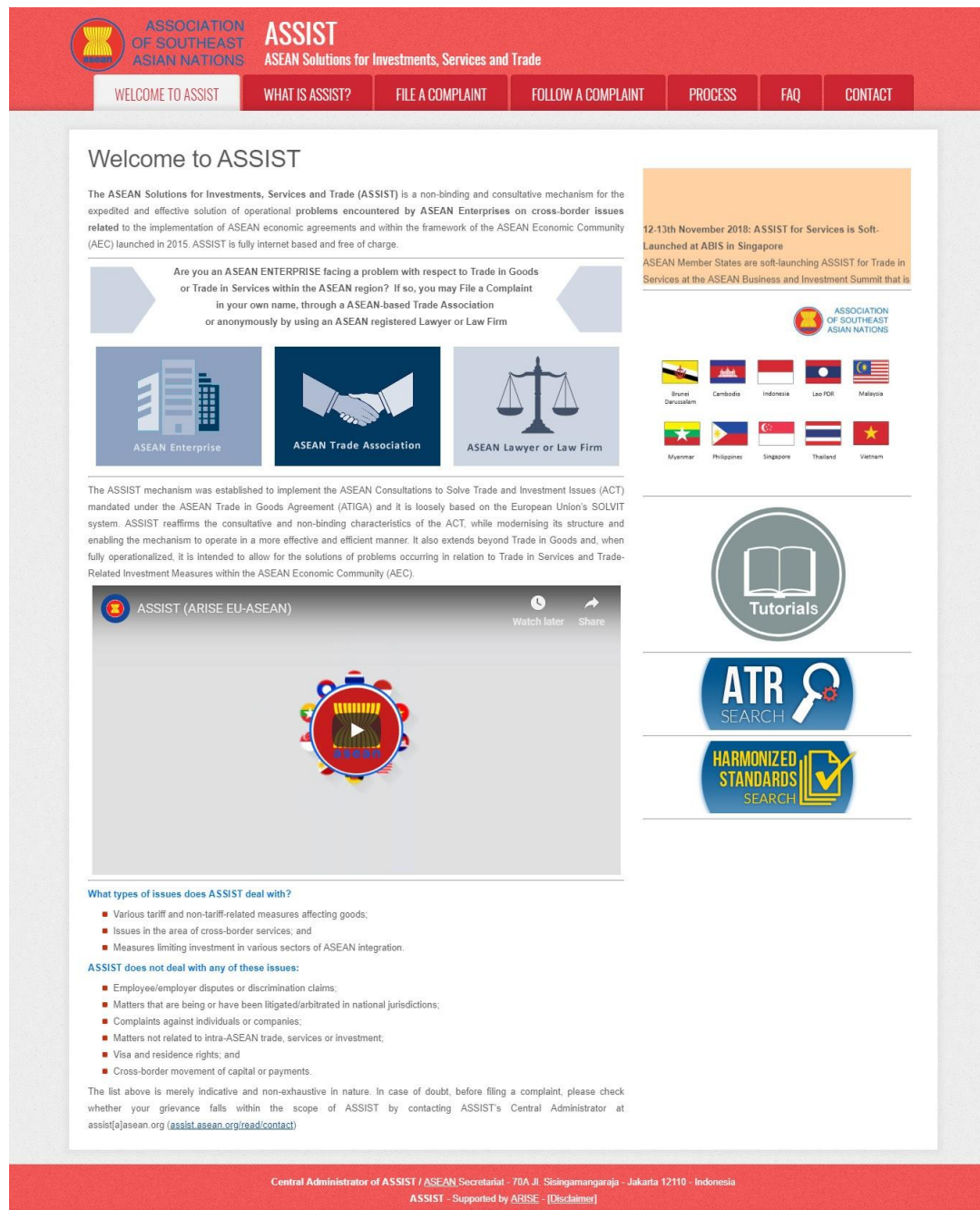
BƯỚC

1

Vào trang Web ASSIST (<http://ASSIST.ASeAn.org>)

Nếu bạn cảm thấy rằng trường hợp của bạn là một vấn đề liên quan đến thương mại xuyên biên giới của ASEAN, bạn là doanh nghiệp đã đăng ký tại một quốc gia thành viên ASEAN và bạn muốn có một dịch vụ tư vấn miễn phí, không ràng buộc, và nhận được một giải pháp nhanh và hiệu quả, hãy vào liên kết: <http://assist.asean.org>.

Dưới đây là trang chủ của ASSIST.



The screenshot shows the ASSIST website homepage. At the top, there is a navigation menu with the following items: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, FILE A COMPLAINT, FOLLOW A COMPLAINT, PROCESS, FAQ, and CONTACT. The main content area features a 'Welcome to ASSIST' section with a brief description of the organization and its mission. Below this, there is a section titled 'Are you an ASEAN ENTERPRISE facing a problem with respect to Trade in Goods or Trade in Services within the ASEAN region?' which provides instructions on how to file a complaint. This section includes three icons: 'ASEAN Enterprise', 'ASEAN Trade Association', and 'ASEAN Lawyer or Law Firm'. To the right, there is a news item dated 12-13th November 2018, titled 'ASSIST for Services is Soft-Launched at ABIS in Singapore'. Below the news item, there are flags representing the member states of ASEAN: Brunei Darussalam, Cambodia, Indonesia, Lao PDR, Malaysia, Myanmar, Philippines, Singapore, Thailand, and Vietnam. Further down, there are sections for 'Tutorials', 'ATR SEARCH', and 'HARMONIZED STANDARDS SEARCH'. At the bottom, there is a footer with contact information for the Central Administrator of ASSIST and a disclaimer.

BƯỚC
2

Chọn thanh 'Nộp Khiếu nại' (Biểu tượng Doanh nghiệp ASEAN)

Nếu bạn đang nộp đơn khiếu nại theo công ty của mình (khiếu nại không ẩn danh) và bạn không được đại diện bởi một hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN, hoặc bởi bất kỳ thực thể đại diện nào khác mà bạn chọn, chẳng hạn như phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, hoặc luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký, nhấp vào biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN' trên thanh 'Gửi khiếu nại'



File a Complaint

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



NON-ANONYMOUS



ANONYMOUS



ANONYMOUS

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

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

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

Khi bạn nhấp vào biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN', trang sau sẽ xuất hiện.



Complaint to be Filed by an ASEAN Enterprise



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

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

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

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

* Company Size

* Phone

Website

* Address

300 characters remaining (300 maximum)

* City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

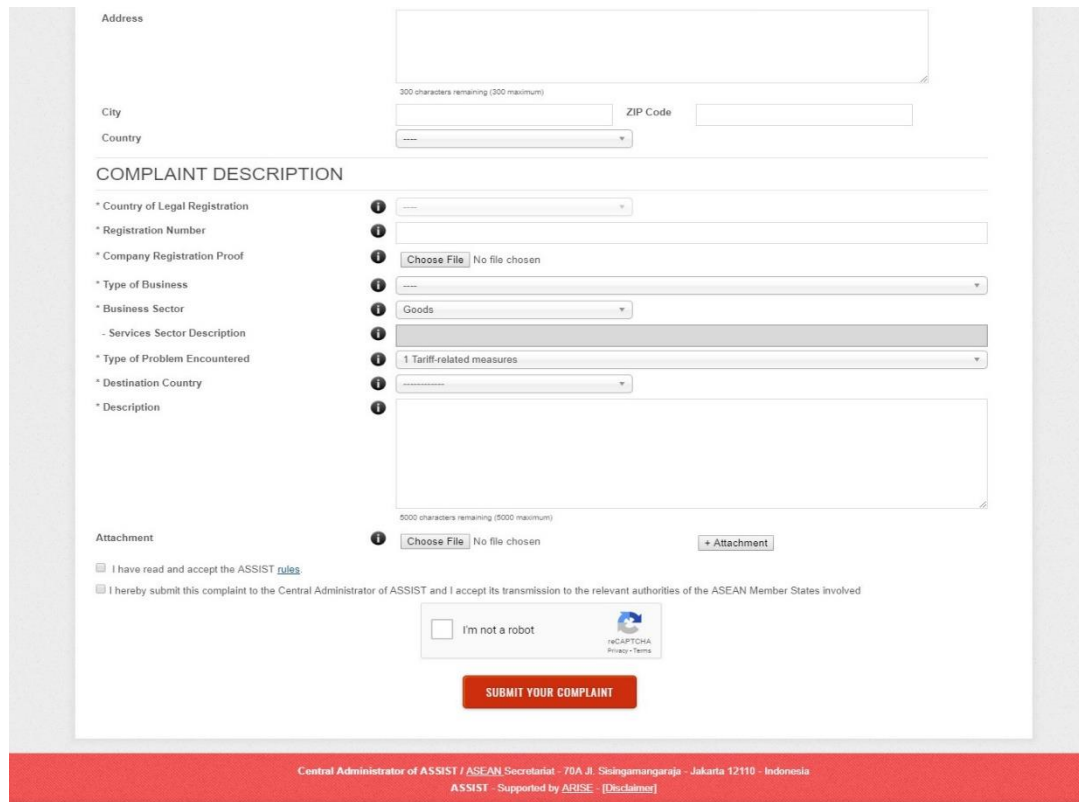
* Gender Mr Mrs Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email



Address

300 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Company Registration Proof

* Type of Business

* Business Sector

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country

* Description

5000 characters remaining (5000 maximum)

Attachment

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

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

I'm not a robot

SUBMIT YOUR COMPLAINT

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

Điền vào mẫu trên để cung cấp cho ASSIST đủ thông tin về vấn đề thương mại mà bạn đang gặp phải. Các trường được đánh dấu (*) là các trường bắt buộc. Nếu bạn không chắc chắn về những gì cần điền vào cho một trường, nó có sẵn để được hướng dẫn chi tiết về những gì cần điền vào cho mỗi trường. Hãy bấm vào nút để đảm bảo rằng bạn điền thông tin chính xác vào biểu mẫu.

Điều cực kỳ quan trọng là bạn phải điền đúng vào trường 'Mô tả'. CA sẽ cần xác minh rằng mô tả được đưa ra trong đơn khiếu nại là đủ để xác định rõ vấn đề trong bối cảnh của (các) thỏa thuận chủ đề cụ thể. Vì vậy, vui lòng sắp xếp cẩn thận khiếu nại của bạn với các lý lẽ pháp lý và bằng chứng thực tế để giúp CA quyết định có chấp thuận khiếu nại của bạn không.

BƯỚC
3

ĐIỀN VÀO BIỂU MẪU KHIẾU NẠI

Dưới đây là một ví dụ về một biểu mẫu hoàn thành cho trường hợp nghiên cứu cụ thể này.

ASEAN ENTERPRISE

* ASEAN Enterprise Name

* Company Size

* Phone

Website

* Address

290 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

* Country

CONTACT PERSON

* Gender Mr Mrs Ms

* First Name * Last Name

* Phone

* Position

* Email

Address

268 characters remaining (300 maximum)

City ZIP Code

Country

COMPLAINT DESCRIPTION

* Country of Legal Registration

* Registration Number

* Company Registration Proof

* Type of Business

* Business Sector

- Services Sector Description

* Type of Problem Encountered

* Destination Country

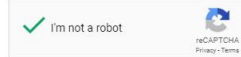
* Description

2881 characters remaining (3000 maximum)

Attachment

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

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



Là một ví dụ về một mô tả rõ ràng và súc tích về khiếu nại, dưới đây là mô tả về Khiếu nại của AE trong nghiên cứu trường hợp này:

Chúng tôi là một công ty viễn thông được đăng ký hợp lệ tại AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Công ty con của chúng tôi, AirTel Co., Ltd., có trụ sở tại AMS-Y. 80% tổng số cổ phần do AirTel Co., Ltd. phát hành thuộc sở hữu của các cổ đông AMS-X và các vị trí cấp quản lý cao cấp của nó bị chi phối bởi các công dân AMS-Y. AirTel Co., Ltd. Giấy phép hoạt động đã bị thu hồi bởi Cơ quan truyền thông quốc gia AMS-Y, vào tháng 9 năm 2018 với lập luận rằng giấy phép viễn thông được sở hữu bởi AirTel Co., Ltd. không còn

hiệu lực. Trên thực tế, vào tháng 8 năm 2018, AMS-Y đã sửa đổi Luật cấp phép Kinh doanh Viễn thông số 1500, theo đó các nhà khai thác nước ngoài không còn được phép đăng ký giấy phép Loại B và Loại C.

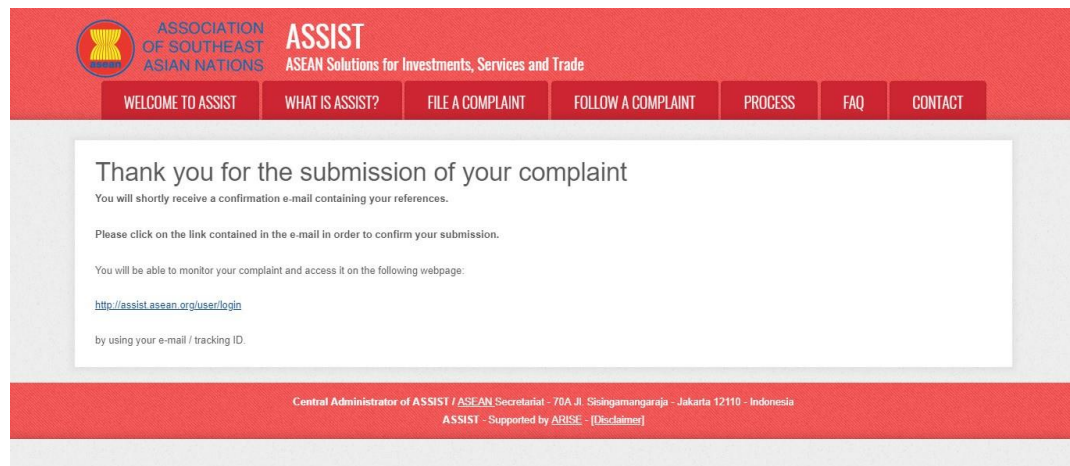
Giấy phép viễn thông loại B dành cho nhà khai thác có hoặc không có mạng riêng, nhưng cung cấp dịch vụ nhằm mục tiêu đến một phân khúc hoặc thậm chí một số phân khúc công cộng. Giấy phép viễn thông loại C dành cho nhà khai thác có mạng cung cấp dịch vụ cho công chúng hoặc các dịch vụ gây ảnh hưởng đáng kể đến cạnh tranh công bằng, lợi ích công cộng hoặc yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng đặc biệt. Người nộp đơn xin giấy phép Loại B và Loại C phải là các công ty nơi công dân AMS-Y nắm giữ ít nhất 51% cổ phần và ít nhất ba phần tư quản lý cấp cao của người nộp đơn và là người được ủy quyền ký bất kỳ cam kết ràng buộc nào, như là một đại diện của công ty nộp đơn, phải là công dân AMS-Y. Chúng tôi cảm thấy rằng AirTel Co., Ltd. đã bị đối xử bất công vì đơn giản là nó tuân theo quy trình của chính phủ vào thời điểm đó khi nó đã xin giấy phép và AMS-Y không đưa ra bất kỳ thông báo nào về sự phát triển mới này. Nó cũng đã tuân thủ các yêu cầu đối với các công ty nước ngoài với phần lớn các cổ đông nước ngoài, đang có Giấy phép kinh doanh nước ngoài từ Bộ Thương mại.

Việc thu hồi giấy phép của AirTel Co., Ltd., và sửa đổi quy định giấy phép kinh doanh đã khiến cổ phiếu của AirTel Holdings, Inc., giảm 5,67% tại AMS-X vì AMS-Y là thị trường di động lớn thứ hai thế giới. Chúng tôi tin rằng việc thu hồi giấy phép là sự phân biệt đối xử với các nhà đầu tư nước ngoài trong lĩnh vực viễn thông và vi phạm các cam kết và nghĩa vụ cụ thể của AMS-Y theo Thỏa thuận khung dịch vụ ASEAN (AFAS) có liên quan.”

Khi khiếu nại được nộp bằng cách nhấp vào 'Gửi Khiếu nại của bạn', trang sau trong Bước 4 sẽ xuất hiện.

**BƯỚC
4****NHẬN THÔNG BÁO TỪ ASSIST**

Khi bạn gửi khiếu nại trên trang web ASSIST, trang bên dưới sẽ xuất hiện, thông báo cho bạn rằng email xác nhận sẽ được gửi đến địa chỉ email mà bạn đã cung cấp trong mẫu đơn khiếu nại của mình.



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

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

Thank you for the submission of your complaint

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

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

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

<http://assist.asean.org/user/login>

by using your e-mail / tracking ID.

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


Thông báo trên cho biết rằng bạn nên nhấp vào liên kết được cung cấp trong tài khoản email của bạn để xác nhận khiếu nại của bạn với ASSIST.

**BƯỚC
5**

XÁC NHẬN KHIẾU NẠI CỦA BẠN TỪ EMAIL CỦA BẠN


- (a) Vào tài khoản email mà bạn đã cung cấp trong đơn khiếu nại. Bạn sẽ nhận được email từ ASSIST yêu cầu bạn xác nhận khiếu nại của mình bằng cách nhấp vào liên kết được cung cấp hoặc bằng cách sao chép liên kết vào trình duyệt Internet. Điều này cũng được ASSIST yêu cầu để xác nhận rằng địa chỉ email bạn đã cung cấp là hợp lệ. Số khiếu nại của bạn cũng được cung cấp trong email này. Trong trường hợp này, số khiếu nại của bạn là **17720181101**.

Dưới đây là email mà bạn sẽ nhận được từ ASSIST.


ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #17720181101 submission

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



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Mr Bruce Kent**,

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

Please **confirm** your complaint **17720181101** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your Internet browser):
http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanenterprise0@gmail.com&id=17720181101&code=tax9eg5vt3

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to track it on the following website:
http://assist.asean.org/user/confirm_email

<http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **17720181101**

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 9159255399
 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. ðŹ™s operating license has recently been revoked by AMS-Y ðŹ™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 ðŹ™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. ðŹ™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 ðŹ™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).

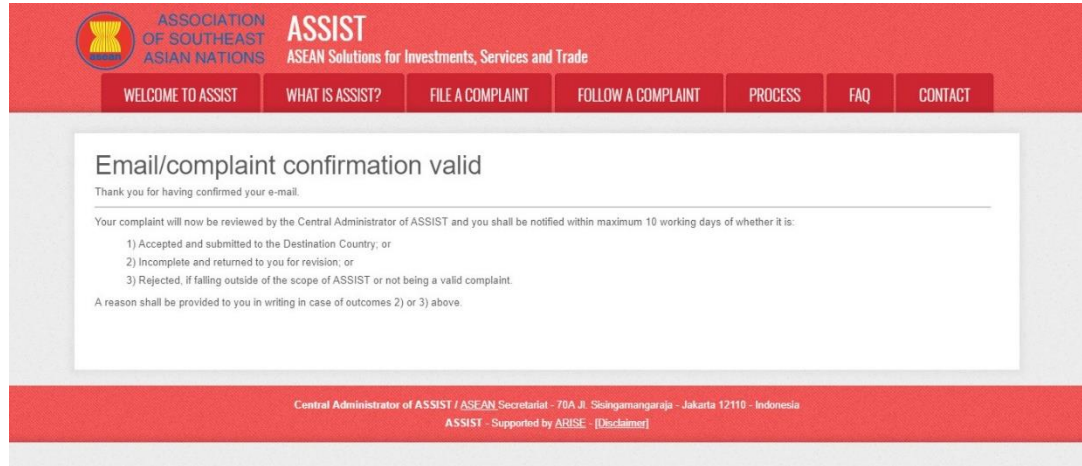
Thanking you, ASSIST is at your service.

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) Nhấp vào liên kết theo yêu cầu trong email trên và trang sau sẽ xuất hiện ra.



The screenshot shows the ASSIST website interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: WELCOME TO ASSIST, WHAT IS ASSIST?, FILE A COMPLAINT, FOLLOW A COMPLAINT, PROCESS, FAQ, and CONTACT. The main content area displays a confirmation message: "Email/complaint confirmation valid". Below this, it says "Thank you for having confirmed your e-mail." and "Your complaint will now be reviewed by the Central Administrator of ASSIST and you shall be notified within maximum 10 working days of whether it is:". A list of three possible outcomes is provided: 1) Accepted and submitted to the Destination Country; or 2) Incomplete and returned to you for revision; or 3) Rejected, if falling outside of the scope of ASSIST or not being a valid complaint. A note states: "A reason shall be provided to you in writing in case of outcomes 2) or 3) above." At the bottom of the page, the contact information for the Central Administrator of ASSIST is listed: "Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A J. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia" and "ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]".

Thông báo trên sẽ thông báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn sẽ được CA xem xét và bạn sẽ được thông báo qua email trong vòng tối đa 10 ngày làm việc cho dù:

- 1) Được chấp nhận và nộp cho Quốc gia đích đến; hoặc là
- 2) Chưa đầy đủ và trả lại cho bạn để sửa đổi; hoặc là
- 3) Bị từ chối, nếu nằm ngoài phạm vi của ASSIST hoặc không phải là một khiếu nại hợp lệ.

Vào tài khoản email của bạn

**Bước
6**

NHẬN EMAIL TỪ ASSIST RẰNG EMAIL VÀ KHIẾU NẠI CỦA BẠN HỢP LỆ

Vào tài khoản email của bạn và bạn sẽ thấy một email mới từ ASSIST. Email này cho biết rằng bạn đã xác nhận khiếu nại của mình, CA sẽ kiểm tra tính hợp lệ của nó và rằng nó đã được nộp trong ASSIST. ASSIST sẽ trả lời với phản hồi cho biết liệu khiếu nại được chấp nhận, không đầy đủ hoặc bị từ chối trong vòng 10 ngày làm việc.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

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

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

Thu, Nov 1, 2018 at 4:07 PM



ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear **Mr Bruce Kent**,

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

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

You are able to access your complaint at any time on the following webpage: <http://assist.asean.org/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise0@gmail.com / **17720181101**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : AirTel Holdings, Inc. (type Enterprise)
Company size : 200+
Phone : +251 17262991
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 8159256399
Position : President
Email : aseanenterprise@gmail.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X





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

Description:
We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.        operating license has recently been revoked by AMS-Y       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       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.        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       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

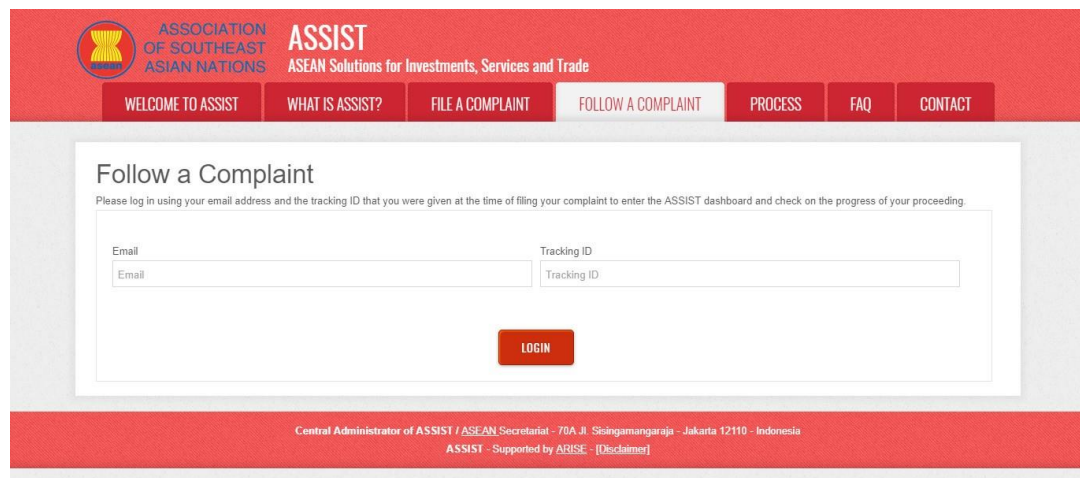
-  Annex_2-Simulated_AMS_Y_Schedule_of_Specific_Commitments-AFAS_9_Consolidated_Schedule1.pdf
91K
-  Annex_3-Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf
47K
-  Annex_4-Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf
47K
-  Annex_1-Simulated_Company_Registration_of_AirTel_Holdings_Inct1.pdf
49K

Như      n trong email trên, gi  r   y bạn có thể theo dõi tiến trình b  ng cách nh  p vào liên kết đ  c chỉ định sẽ đ  c chuyển đến thanh 'Theo dõi Khiếu nại' trên thanh menu trên Trang web ASSIST.

B  c 7

Theo dõi tiến trình của Khiếu nại

- (a) Vào đ  ng liên kết: <http://assist.asean.org/user/login> hoặc vào 'Theo dõi khiếu nại' trên thanh menu trong trang Web ASSIST. Trang sau sẽ hiện ra.



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

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

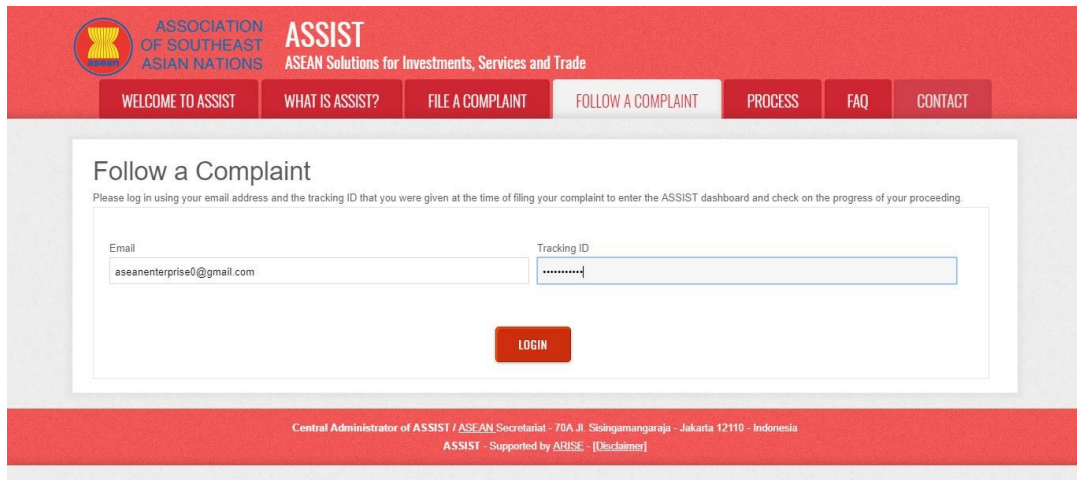
Follow a Complaint

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

Email Tracking ID

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

- (a) Nhập địa chỉ email và ID theo d  i (s   khiếu nại) của bạn vào trường yêu cầu để đăng nhập. Trong trường hợp này, Địa chỉ Email là aseanenterprise0@gmail.com và ID theo d  i là 17720181101.



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

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

Follow a Complaint

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

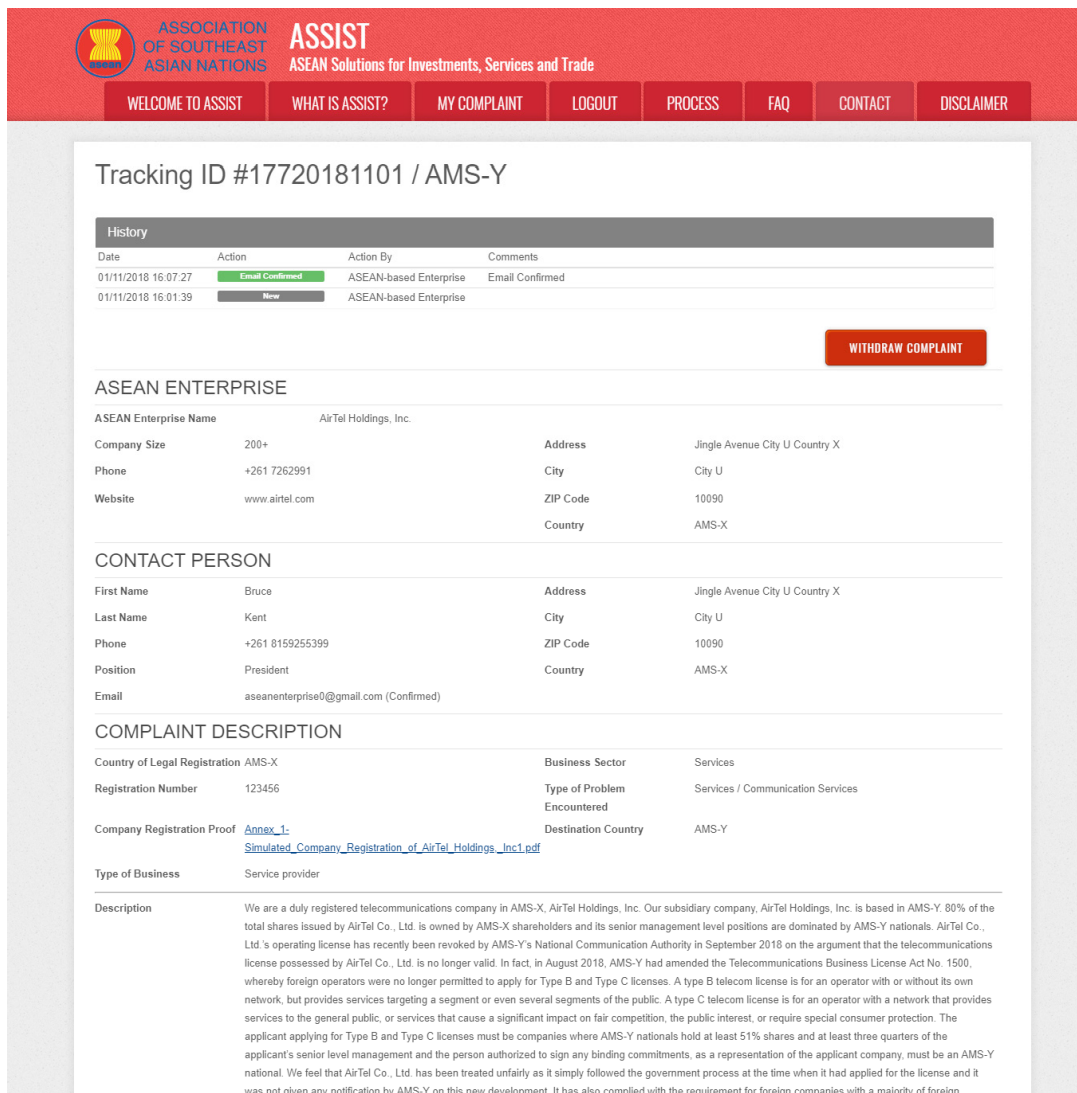
Email: aseanenterprise0@gmail.com Tracking ID:

LOGIN

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

Khi bạn đăng nhập, bạn sẽ thấy bảng điều khiển ASSIST của mình, nơi bạn có thể theo dõi tiến trình khiếu nại của mình.

(c) Chế độ xem Bảng điều khiển ASSIST của bạn sau khi bạn đã đăng nhập thành công:



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

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

Tracking ID #17720181101 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
01/11/2018 16:07:27	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
01/11/2018 16:01:39	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

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

CONTACT PERSON

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

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem	Services / Communication Services
Company Registration Proof	Annex 1- Simulated Company Registration of AirTel Holdings_Incl.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

Attachment

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

[Annex_2-Simulated_AMS-Y_Schedule_of_Specific_Commitments-AFAS_9_Consolidated_Schedule1.pdf](#)
[Annex_3-Simulated_Law_of_AMS-Y1.pdf](#)
[Annex_4-Simulated_Amendment_Law_of_AMS-Y1.pdf](#)

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

Như bạn có thể thấy trong bảng điều khiển của mình, các hành động được thực hiện cho khiếu nại của bạn được thể hiện rõ ràng trong bảng điều khiển của bạn và danh sách này sẽ được cập nhật thường xuyên sau mỗi hành động được thực hiện. Đơn khiếu nại đã hoàn thành của bạn, mà bạn đã gửi, cũng có thể truy cập được trên bảng điều khiển của bạn.

BƯỚC
8

Quản trị Trung tâm xem xét Khiếu nại của bạn và gửi Phản hồi đến Email của bạn (Chấp nhận, không đầy đủ hoặc Từ chối)

Khi CA đã hoàn tất việc xem xét khiếu nại của bạn và quyết định xem có nên chấp nhận / không hoàn thành / từ chối hay không, một email sẽ được gửi cho bạn thường trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi bạn gửi khiếu nại.

Nếu không có hành động nào được CA thực hiện trong thời gian đó, CA sẽ nhận được lời nhắc tự động dưới đây qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được gửi. Như đã nêu ở trên, CA phải quyết định chấp nhận, tuyên bố không đầy đủ và yêu cầu sửa đổi, hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.

Email nhắc 1 cho Quản trị Trung tâm:

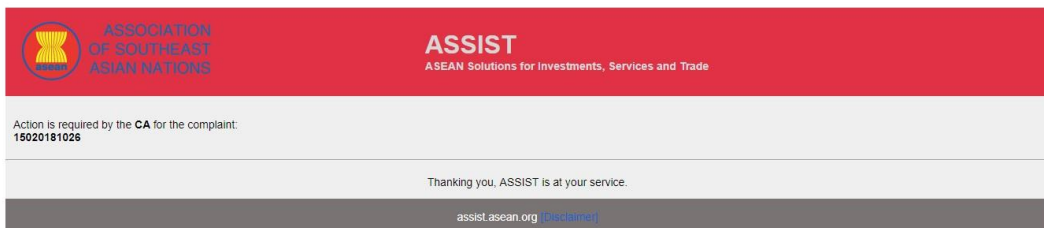


Central Administrator ASEC <caatasec@gmail.com>

[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]

Thường xuyên kiểm tra tài khoản email của bạn trong vòng 10 ngày làm việc sau khi khiếu nại. Cuối cùng bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST.

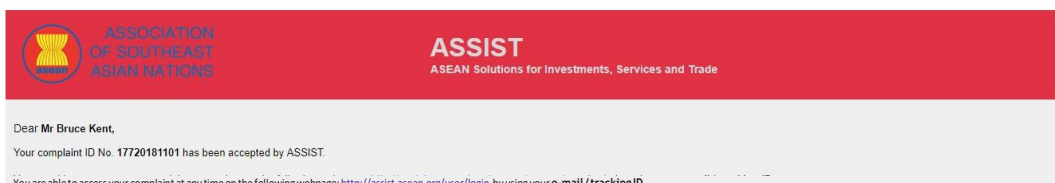


ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Your complaint #17720181101 is accepted by CA

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

Thu, Nov 1, 2018 at 10:37 PM



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Bruce Kent,

Your complaint ID No. 17720181101 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 : 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 815925399
 Position : President
 Email : aseanenterprise@gmail.com
 Address : Jingle Avenue City U Country X
 City : City U / Zip Code : 10090
 Country : AMS-X

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

Description:
 We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 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.'s shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Trong trường hợp này, email trên cho thấy rằng khiếu nại của bạn đã được CA chấp nhận. Email cũng thông báo cho bạn rằng khiếu nại của bạn bây giờ sẽ được gửi đến Đầu mối Liên lạc Đích đến, đó là cơ quan chính phủ (Đầu mối ASSIST) ở AMS-Y nơi bạn đang phải đối mặt với các vấn đề thương mại và nơi khiếu nại của bạn hướng tới và tìm kiếm một giải pháp. DCP tại AMS-Y sẽ có 10 ngày làm việc để xem xét khiếu nại của bạn và chấp nhận, từ chối hoặc hoàn trả lại cho bạn với một yêu cầu để biết thêm thông tin. Điều này nhằm dành thời gian cho DCP để kiểm tra các chi tiết của khiếu nại và tham khảo ý kiến khi cần thiết với bất kỳ cơ quan quốc gia có liên quan nào.

Đầu mối Liên lạc Sở tại, là cơ quan chính phủ (Đầu mối ASSIST) tại AMS-X (quốc gia sở tại của bạn) cũng đã được thông báo rằng khiếu nại của bạn đã được nộp.

Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc kể từ khi khiếu nại được nộp), thì điều này có nghĩa là CA có hành động quá hạn. CA sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu CA thực hiện một hành động đối với khiếu nại. CA sẽ nhận được email dưới đây:

Email nhắc 2 cho Quản trị Trung tâm:



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.

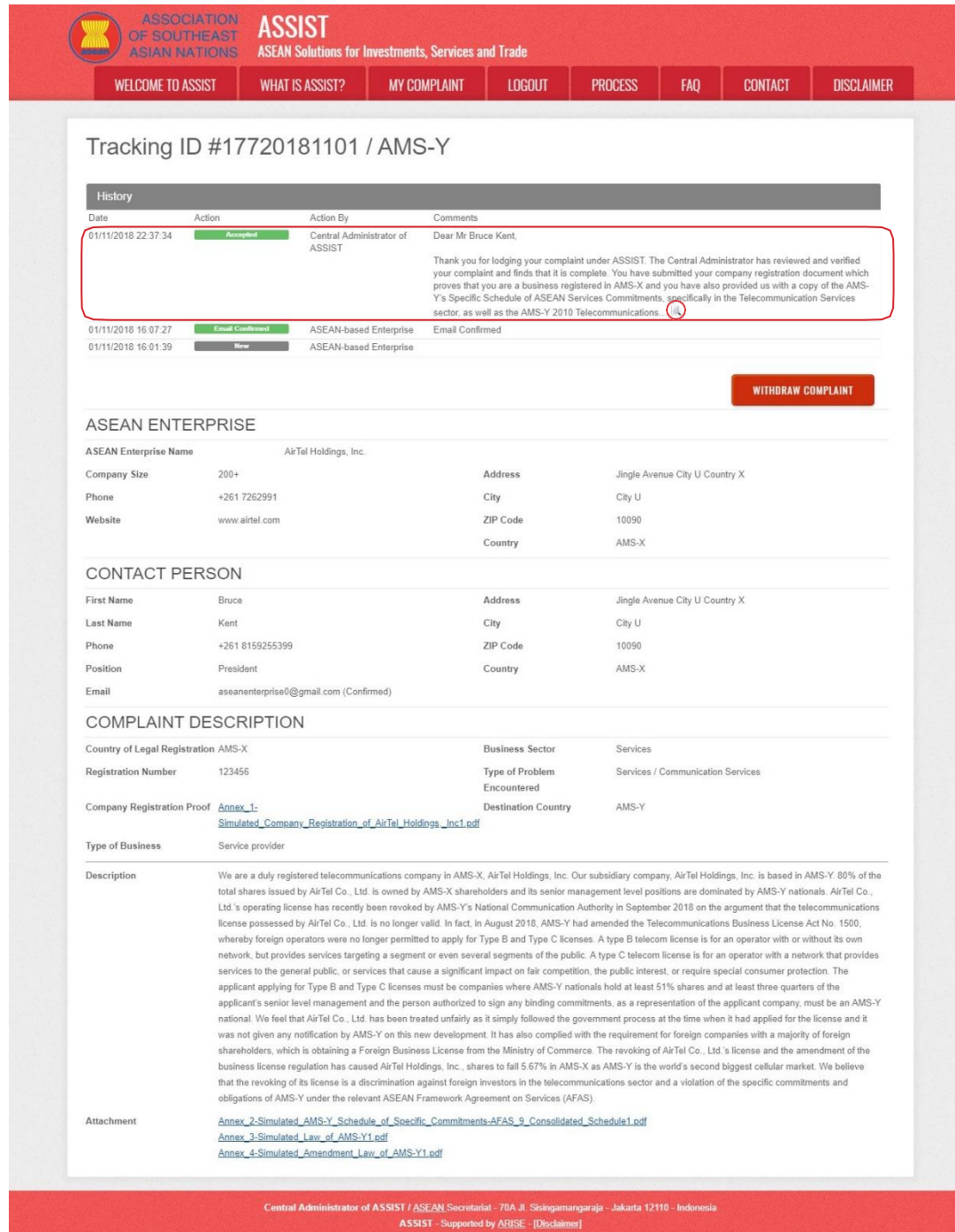
assist.asean.org [\[Disclaimer\]](#)

**BƯỚC
9**

ĐĂNG NHẬP VÀO BẢNG ĐIỀU KHIỂN ASSIST SỬ DỤNG EMAIL VÀ ID THEO DÕI CỦA BẠN ĐỂ XEM PHẢN HỒI TỪ QUẢN TRỊ TRUNG TÂM

Nếu bạn muốn xem phản hồi đầy đủ từ CA, bạn sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST bằng cách sử dụng email và ID theo dõi như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và (b) ở trên.

Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào Lịch sử, cho thấy rằng CA đã **“chấp nhận”** khiếu nại của bạn.



Tracking ID #17720181101 / AMS-Y

Date	Action	Action By	Comments
01/11/2018 22:37:34	Accepted	Central Administrator of ASSIST	Dear Mr Bruce Kent, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. The Central Administrator has reviewed and verified your complaint and finds that it is complete. You have submitted your company registration document which proves that you are a business registered in AMS-X and you have also provided us with a copy of the AMS-Y's Specific Schedule of ASEAN Services Commitments, specifically in the Telecommunication Services sector, as well as the AMS-Y 2010 Telecommunications.
01/11/2018 16:07:27	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
01/11/2018 16:01:39	New	ASEAN-based Enterprise	

WITHDRAW COMPLAINT

ASEAN ENTERPRISE

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

CONTACT PERSON

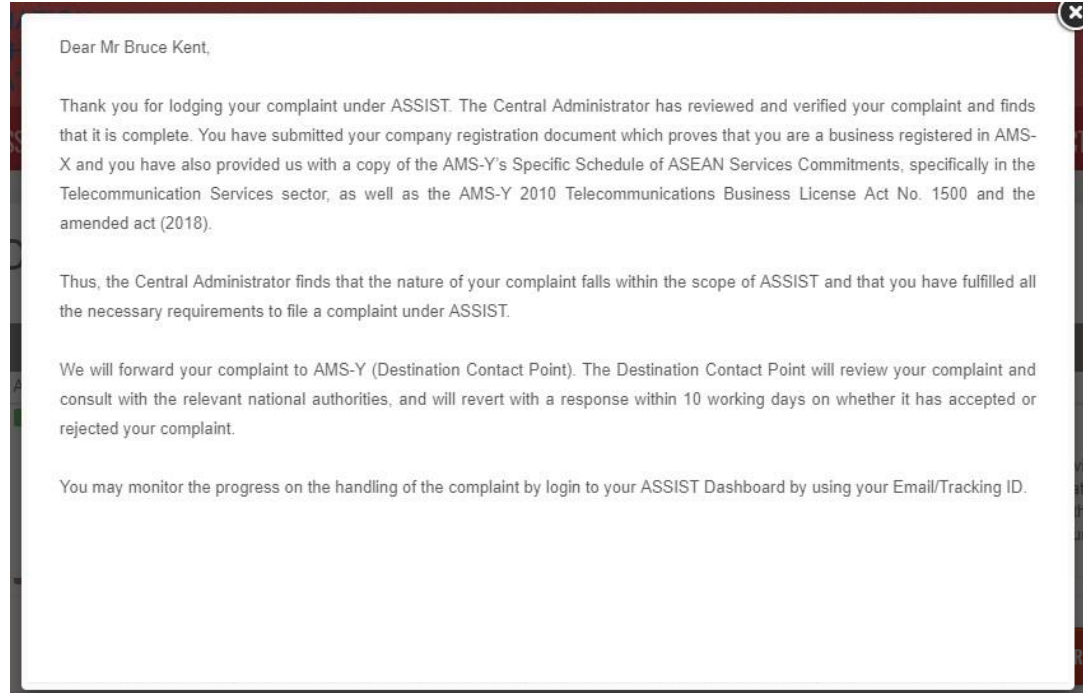
First Name	Bruce	Address	Jingle Avenue City U Country X
Last Name	Kent	City	City U
Phone	+261 815925399	ZIP Code	10090
Position	President	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / 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		

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

Nhấp vào biểu tượng kính lúp trong cột ý kiến. Phản hồi đầy đủ từ CA sẽ xuất hiện, như có thể thấy bên dưới:



Như đã thông báo ở Bước 8, một khi khiếu nại đã được CA chấp nhận, khiếu nại sẽ được gửi đến Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP) tại AMS-Y nơi bạn đang gặp phải vấn đề thương mại. DCP tại AMS-Y sẽ có 10 ngày làm việc để xem xét khiếu nại của bạn và chấp nhận hoặc từ chối. Điều này nhằm dành thời gian cho DCP kiểm tra các chi tiết của khiếu nại và tham khảo ý kiến khi cần thiết với bất kỳ cơ quan quốc gia có liên quan nào. Khi DCP phản hồi, một email sẽ được gửi cho bạn từ ASSIST thông báo cho bạn biết khiếu nại của bạn đã được DCP tại AMS-Y chấp nhận hay từ chối.

**BƯỚC
10****NHẬN EMAIL THÔNG BÁO TỪ ASSIST RẰNG MỘT PHẢN HỒI CHO KHIẾU NẠI CỦA BẠN ĐÃ ĐƯỢC CUNG CẤP BỞI AMS-Y VÀ CHẤP NHẬN BỞI QUẢN TRỊ TRUNG TÂM**

- (a) Vào tài khoản email của bạn. Bạn sẽ nhận được một email mới từ ASSIST cho biết phản hồi về khiếu nại của bạn từ DCP. Trong trường hợp này, khiếu nại của bạn đã bị DCP (AMS-Y) từ chối.



ASEAN Enterprise <aseanenterprise0@gmail.com>

[ASSIST] Response for your #17720181101 complaintNo 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 applicant's claim that it has not received any notification from AMS-Y on the new amendment, AMS-Y responded that the Government of AMS-Y has promulgated the amendment of the law through official government websites and local newspapers after it has been approved on 1 September 2018.

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

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

Yes / No

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

Company size : 200+
Phone : +261 7262991
Website : www.airtel.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

Contact person : Mr Bruce Kent
Phone : +261 815925399
Position : President
Email : aseanenterprise@gmail.com
Address : Jingle Avenue City U Country X
City : City U / Zip Code : 10090
Country : AMS-X

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

Description:

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

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

Quá trình này hơi khác trong trường hợp khiếu nại của bạn được DCP chấp nhận. Trong vòng 10 ngày làm việc sau khi phản hồi từ CA rằng khiếu nại của bạn được chấp nhận, bạn sẽ nhận được email thông báo rằng khiếu nại của bạn đã được DCP tại AMS-Y chấp nhận và DCP sẽ phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền quốc gia hoặc Cơ quan có trách nhiệm (RA) để phân tích chi tiết khiếu nại của bạn.

Khi các RA hoàn thành các nỗ lực của mình, DCP sẽ xem xét giải pháp và cung cấp cho CA trong vòng 40 ngày làm việc kể từ ngày được DCP chấp nhận. Do đó, để đáp ứng thời hạn này, DCP phải chỉ định giới hạn thời gian cho các RA để tìm giải pháp. DCP có trách nhiệm thông báo cho CA về bất kỳ thay đổi nào liên quan đến khung thời gian giữa họ và chính quyền quốc gia.

CA có thể gia hạn thời hạn tối đa 20 ngày làm việc theo yêu cầu của DCP. Hệ thống sẽ tự động thông báo khi thời hạn đến gần (nghĩa là, thông thường, 10 ngày theo lịch trước khi hết hạn). Nếu DCP bỏ lỡ thời hạn cuối cùng để gửi giải pháp cho CA, hệ thống trực tuyến sẽ thông báo cho CA để theo dõi với DCP.

Sau đó, bạn sẽ nhận được thông báo email thứ hai từ ASSIST rằng một giải pháp được đề xuất bởi DCP / AMS-Y và được CA chấp nhận.

Tuy nhiên, trong những trường hợp như vụ này khi đã "bị **Từ chối**" bởi DCP, bạn không thể nhận được email từ ASSIST trong thời hạn 10 ngày làm việc. Việc từ chối và lý do từ chối của DCP sẽ chỉ được gửi đến CA thông qua ASSIST trong vòng 10 ngày làm việc. Sau đó, CA sẽ xem xét ngôn ngữ và tính đầy đủ của thông tin trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi CA nhận được email từ chối của DCP.

Nếu CA chấp nhận lý do từ chối, phản hồi đã được CA xem xét và phê duyệt sẽ được gửi đến email của bạn, chẳng hạn như phản hồi ở trên. Nếu CA không hài lòng với các lý do đã nêu để từ chối

bởi DCP, hệ thống ASSIST cho phép CA yêu cầu DCP khắc phục từ chối. Tuy nhiên, tùy chọn này của CA không có giá trị ràng buộc đối với DCP và nếu không có phản hồi trong vòng 5 ngày làm việc, hệ thống trực tuyến sẽ tự động gửi từ chối tới AE.

Nếu DCP không có hành động nào trong thời gian đó, DCP sẽ nhận được lời nhắc tự động bên dưới qua email từ hệ thống trực tuyến ASSIST trong vòng 7 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được CA chấp nhận. Như đã nêu ở trên, DCP phải quyết định chấp nhận hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi CA chấp nhận khiếu nại.

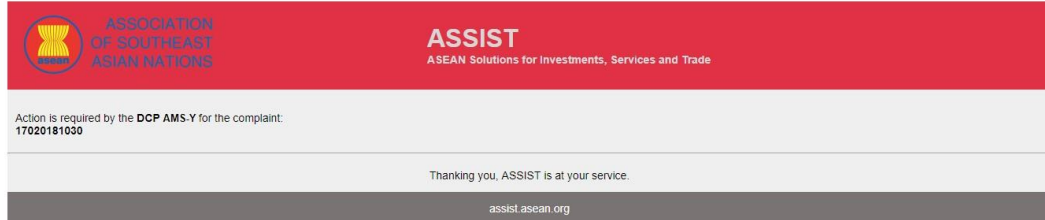
Email nhắc 1 cho Đầu mối Liên lạc Đích đến:



AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Complaint #17020181030 reminder for DCPNo Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Wed, Oct 31, 2018 at 6:00 AM



Nếu bạn không nhận được email từ ASSIST về phản hồi của DCP trong khung thời gian bắt buộc (10 ngày làm việc) sau khi khiếu nại được CA chấp nhận, thì điều này có nghĩa là DCP có hành động quá hạn. DCP sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email (14 ngày theo lịch sau khi khiếu nại được nộp) rằng yêu cầu DCP có hành động khẩn cấp đối với khiếu nại.

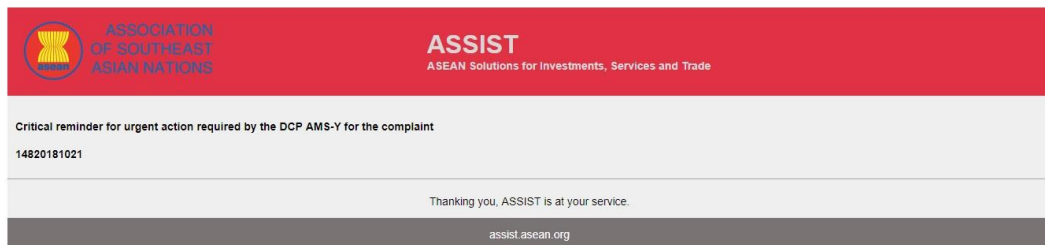
Email nhắc 2 cho Đầu mối Liên lạc Đích đến:




AMS Y <aseanmemberstate.y@gmail.com>

[ASSIST] Critical DCP reminder for the #14820181021 complaintNo Reply ASSIST <assist@asean.org>
Reply-To: "assist@asean.org" <assist@asean.org>

Wed, Oct 24, 2018 at 5:00 AM



- (b) Đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của bạn bằng email và ID theo dõi của bạn như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và (b) ở trên. Toàn cảnh bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử' của bạn cho thấy rằng một giải pháp cho khiếu nại của bạn đã được đề xuất. Giải pháp / phản hồi ASSIST hoàn chỉnh từ DCP, đã được CA chấp nhận, cũng được cung cấp trong đoạn đầu tiên của bảng điều khiển của bạn.



ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Tracking ID #17720181101 / AMS-Y

ASSIST Solution

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

Attachment

History			
Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 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	Received	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_Incl1.pdf	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Service provider		
Description	<p>We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y. 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license and the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).</p>		
Attachment	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 ABISE - [Disclaimer]

Dưới đây là phản hồi từ DCP:

AMS-Y nhận thấy đủ cơ sở rằng AMS-Y đã tuân thủ các cam kết ASEAN có liên quan và khiếu nại đó thiếu giá trị. Họ lập luận rằng, mặc dù theo Biểu cam kết cụ thể của AFAS, AMS-Y không có giới hạn đối với quyền sở hữu nước ngoài, điều đó được nêu trong Cam kết nền của nó, như là một hạn chế tiếp cận thị trường,

sự Hiện diện thương mại của (các) nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài có thể ở dạng liên doanh và / hoặc văn phòng đại diện, đáp ứng các yêu cầu sau: (i) không quá 49% vốn cổ phần của công ty có thể được sở hữu bởi (các) đối tác nước ngoài; (ii) ít nhất ba phần tư quản lý cấp cao của công ty và người được ủy quyền ký bất kỳ cam kết ràng buộc nào với tư cách là đại diện của công ty phải là công dân AMS-Y. Do đó, việc sửa đổi Luật cấp phép Kinh doanh Viễn thông số 2018 số 1500 không vi phạm Cam kết về Dịch vụ của AMS-Y.

Đáp lại tuyên bố của AE rằng họ đã không nhận được bất kỳ thông báo nào từ AMS-Y về sửa đổi mới, AMS-Y trả lời rằng Chính phủ của AMS-Y đã ban hành sửa đổi luật thông qua các trang web chính thức của chính phủ và các tờ báo địa phương sau khi có đã được phê duyệt vào ngày 1 tháng 9 năm 2018.”

(c) Ở dưới cùng của email từ ASSIST trong 10 (a) ở trên, bạn được yêu cầu cho biết liệu bạn có hài lòng hay không với câu trả lời do DCP đưa ra và giải pháp được cung cấp trong đó. Bạn có thể làm như vậy bằng cách chọn 'Có', hoặc 'Không' có trong trường được cung cấp.

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

Trong trường hợp này, AE chọn “Có”.

BƯỚC
11

CUNG CẤP PHẢN HỒI CỦA BẠN ĐỐI VỚI GIẢI PHÁP/PHẢN HỒI CUNG CẤP BỞI AMS-Y TRONG KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG VÀ NHẬN EMAIL XÁC NHẬN TỪ ASSIST

Khi bạn chọn 'Có / Không' trong Bước 10 (c) ở trên, bạn sẽ được chuyển đến trang bên dưới nơi bạn sẽ được yêu cầu trả lời Khảo sát sự hài lòng và được mời cung cấp nhận xét, đặc biệt nếu bạn không hài lòng với phản hồi / giải pháp được đề xuất.

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

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

Satisfaction survey

Please comment your response for our feedback

Your answer

Comments

Satisfied with the solution

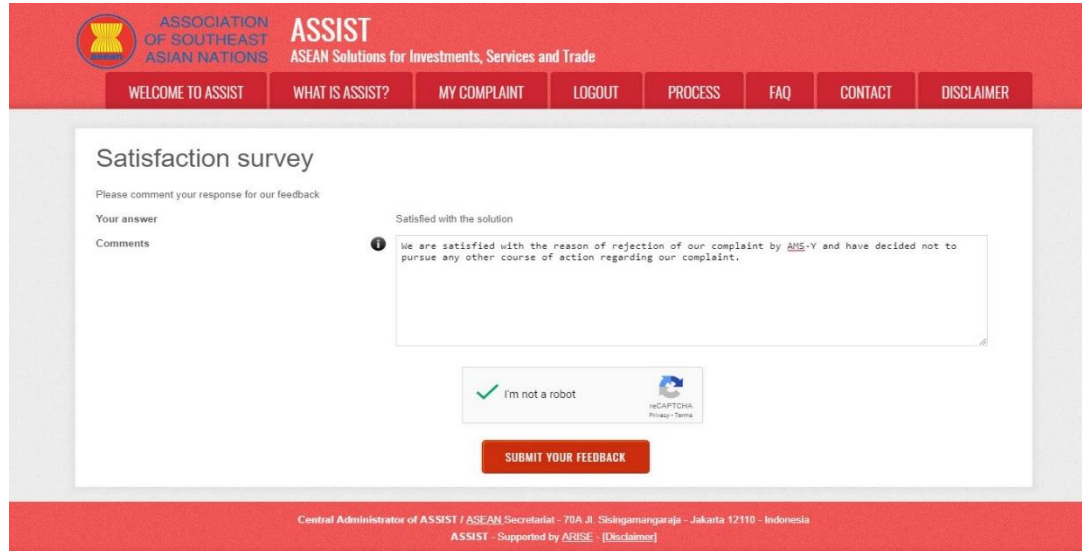
I'm not a robot

reCAPTCHA
Privacy - Terms

SUBMIT YOUR FEEDBACK

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

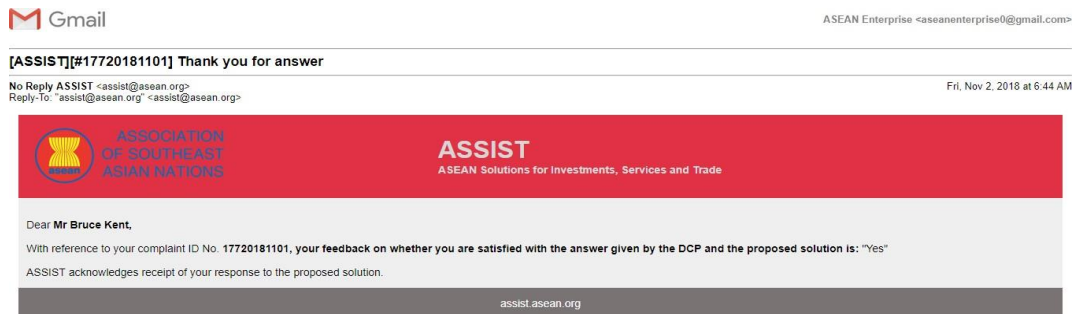
- (a) Điền vào Khảo sát sự hài lòng. Trong trường hợp này, AE hài lòng với giải pháp / phản hồi được cung cấp bởi ASSIST và do đó thể hiện sự hài lòng.



The screenshot shows the ASSIST Satisfaction Survey form. The header includes the ASSIST logo and navigation menu. The main content area is titled "Satisfaction survey" and asks for feedback. A text box contains the response: "We are satisfied with the reason of rejection of our complaint by AMS-Y and have decided not to pursue any other course of action regarding our complaint." Below the text box is a CAPTCHA and a "SUBMIT YOUR FEEDBACK" button. The footer contains contact information for the Central Administrator of ASSIST.

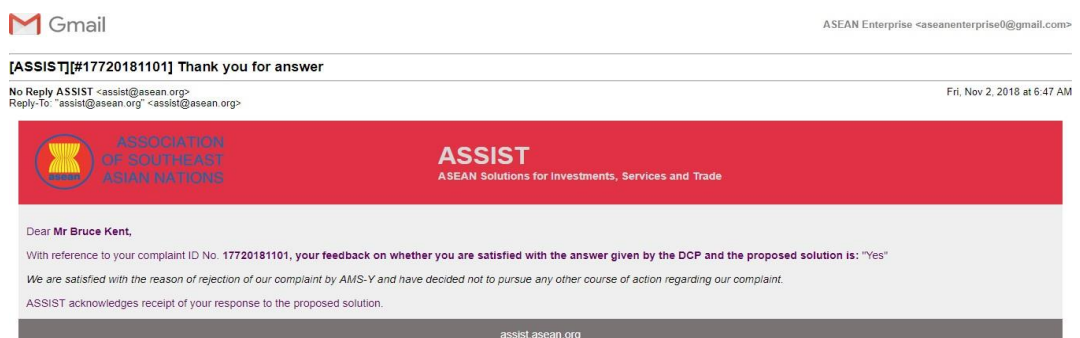
- (b) Vào tài khoản email của bạn. Bạn sẽ nhận được một hoặc hai email (nếu bạn đã điền vào Bản khảo sát mức độ hài lòng) từ ASSIST, xác nhận đã nhận được phản hồi của bạn đối với giải pháp được đề xuất bởi AMS-Y. Một bản sao các câu trả lời của bạn cũng sẽ được gửi đến DCP và HCP.

Email xác nhận đầu tiên từ ASSIST




Email xác nhận thứ hai từ ASSIST

Nếu bạn đã cung cấp một nhận xét về Khảo sát sự hài lòng, bạn sẽ nhận được email thứ hai bên dưới, xác nhận đã nhận được phản hồi của bạn về giải pháp được đề xuất sẽ được ASSIST gửi cho bạn, DCP và HCP.



- (c) Đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của bạn bằng email và ID theo dõi của bạn như được chỉ ra trong Bước 7 (a) và (b) ở trên. Giao diện cuối cùng của bảng điều khiển của bạn có thể được nhìn thấy dưới đây. Như bạn có thể thấy, một hành động khác đã được thêm vào 'Lịch sử của bạn' cho thấy rằng bạn đã thể hiện sự hài lòng đối với giải pháp được đề xuất bởi ASSIST. Nhận xét mà bạn đã cung cấp trong Khảo sát mức độ hài lòng cũng có thể được nhìn thấy trong phần 'Nhận xét'.



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 815925399	ZIP Code	10090
Position	President	Country	AMS-X
Email	aseanenterprise@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Services	
Registration Number	123456	Type of Problem Encountered	Services / 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	<p>We are a duly registered telecommunications company in AMS-X, AirTel Holdings, Inc. Our subsidiary company, AirTel Holdings, Inc. is based in AMS-Y 80% of the total shares issued by AirTel Co., Ltd. is owned by AMS-X shareholders and its senior management level positions are dominated by AMS-Y nationals. AirTel Co., Ltd.'s operating license has recently been revoked by AMS-Y's National Communication Authority in September 2018 on the argument that the telecommunications license possessed by AirTel Co., Ltd. is no longer valid. In fact, in August 2018, AMS-Y had amended the Telecommunications Business License Act No. 1500, whereby foreign operators were no longer permitted to apply for Type B and Type C licenses. A type B telecom license is for an operator with or without its own network, but provides services targeting a segment or even several segments of the public. A type C telecom license is for an operator with a network that provides services to the general public, or services that cause a significant impact on fair competition, the public interest, or require special consumer protection. The applicant applying for Type B and Type C licenses must be companies where AMS-Y nationals hold at least 51% shares and at least three quarters of the applicant's senior level management and the person authorized to sign any binding commitments, as a representation of the applicant company, must be an AMS-Y national. We feel that AirTel Co., Ltd. has been treated unfairly as it simply followed the government process at the time when it had applied for the license and it was not given any notification by AMS-Y on this new development. It has also complied with the requirement for foreign companies with a majority of foreign shareholders, which is obtaining a Foreign Business License from the Ministry of Commerce. The revoking of AirTel Co., Ltd.'s license with the amendment of the business license regulation has caused AirTel Holdings, Inc., shares to fall 5.67% in AMS-X as AMS-Y is the world's second biggest cellular market. We believe that the revoking of its license is a discrimination against foreign investors in the telecommunications sector and a violation of the specific commitments and obligations of AMS-Y under the relevant ASEAN Framework Agreement on Services (AFAS).</p>			
Attachment	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]



Trong trường hợp không tìm thấy giải pháp nào thông qua ASSIST hoặc nếu DCP tìm thấy đủ cơ sở rằng Quốc gia thành viên của mình đã tuân thủ các cam kết ASEAN có liên quan và khiếu nại đó thiếu giá trị, phát hiện này và cơ sở cho phát hiện đó được chuyển nhanh chóng đến CA, thông báo cho bên khiếu nại. Bên khiếu nại có thể, nếu muốn và thông qua Đầu mối Liên lạc Sở tại và Quốc gia thành viên ASEAN nơi đăng ký, chuyển vụ việc tới Cơ quan tuân thủ ASEAN (ACB), Cơ chế giải quyết tranh chấp tăng cường ASEAN (EDSM), theo đuổi các cơ chế giải quyết tranh chấp quốc gia hoặc tranh chấp thay thế (tức là hòa giải, dàn xếp hoặc phân xử) trong phạm vi quyền tài phán quốc gia ASEAN.

ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một trong những khiếu nại đã bị từ chối và một giải pháp không được cung cấp.

Xin lưu ý rằng khung thời gian để giải quyết các vấn đề xuyên biên giới theo ASSIST sẽ không quá 40 ngày làm việc hoặc 2 tháng theo lịch (trừ khi đã gia hạn tối đa 20 ngày làm việc) kể từ ngày khiếu nại được nộp.