



SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD  
Y TELECOMUNICACIONES

**ACUERDO N.º E-0600-2024-CAU.** SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES. San Salvador, a las nueve horas con cincuenta minutos del día veinte de agosto del año dos mil veinticuatro.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. El día veinte de marzo del presente año, la señora - interpuso un reclamo en contra de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. debido al cobro de la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.38) IVA incluido, por la presunta existencia de una condición irregular que afectó el correcto registro del consumo de energía eléctrica en el suministro identificado con el NIC -.

Dicho reclamo se tramitó conforme a las etapas procedimentales que se detallan a continuación:

**A. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

**a) Audiencia**

Mediante el acuerdo N.º E-0278-2024-CAU, de fecha diez de abril de este año, esta Superintendencia requirió a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, presentara por escrito los argumentos y posiciones relacionados al reclamo.

En el mismo proveído, se comisionó al Centro de Atención al Usuario (CAU) de esta Superintendencia para que, una vez vencido el plazo otorgado a la distribuidora, determinara si era necesario contratar un perito externo para resolver el presente procedimiento; y de no serlo, indicara que dicho centro realizaría la investigación correspondiente.

El referido acuerdo fue notificado a las partes el día quince de abril del presente año, por lo que el plazo otorgado a la distribuidora finalizó el día veintinueve del mismo mes y año.

El día veinticinco de abril de este año, el señor -, apoderado especial de la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., presentó un escrito al cual adjuntó el informe técnico del caso y pruebas documentales vinculadas al cobro de energía no registrada.

Mediante memorando con referencia N.º M-0272-CAU-2024, de fecha veintinueve de abril del presente año, el CAU informó que no era necesaria la contratación de un perito externo para la solución del presente reclamo, debido a que se contaba con los recursos técnicos necesarios para realizar la investigación correspondiente.

**b) Apertura a pruebas, informe técnico y alegatos**

Por medio del acuerdo N.º E-0370-2024-CAU, de fecha dieciséis de mayo de este año, esta Superintendencia abrió a pruebas el presente procedimiento, por un plazo de veinte días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de dicho proveído, para que las partes presentaran las que estimaran pertinentes.

En el mismo proveído, se comisionó al CAU que, una vez vencido el plazo otorgado a las partes, en un plazo máximo de veinte días, rindiera un informe técnico en el cual estableciera si existió o no la condición



irregular que afectó el suministro identificado con el NIC - y de ser procedente, verificara la exactitud del cálculo de recuperación de energía no facturada.

Una vez rendido el informe técnico por parte del CAU, debía remitir copia a las partes para que, en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a dicha remisión, presentaran sus alegatos.

El mencionado acuerdo fue notificado a las partes el día veintiuno de mayo del presente año, por lo que el plazo probatorio finalizó el día veinte de junio de este año.

El día tres de junio del presente año, la distribuidora presentó un escrito en el cual expresó que no existía documentación adicional a la previamente remitidas. Por su parte, la usuaria no presentó documentación adicional para ser analizada.

### **c) Informe técnico**

Por medio de memorando de fecha dieciocho de julio de este año, el CAU rindió el informe técnico N.º IT-0188-CAU-24, en el que realizó un análisis, entre otros puntos, de: a) argumentos de las partes; b) pruebas aportadas; c) histórico de consumo; d) fotografías del suministro y e) método de cálculo de ENR. De dichos elementos, es pertinente citar los siguientes:

#### Histórico de consumo:

-

#### Determinación de la existencia de una condición irregular:

[...] Conforme con el análisis de la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC** - se encontró una condición irregular, relacionada con un neutro interrumpido en la acometida de servicio eléctrico, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro; siendo éstas las siguientes:

-

(...)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.º 9 y 10 se observa que el conductor de la línea de neutro de la acometida de suministro eléctrico se encuentra desconectado, condición que genera la pérdida de referencia del equipo de medición, lo que evita que este registre correctamente la energía demandada en el suministro.

Ahora bien, tomando en consideración las características de funcionamiento del equipo de medición n.º -, la condición de pérdida de referencia del neutro causa que este deje de registrar consumos y que en el suministro no se cuente con el nivel de tensión necesario para que los equipos funcionen correctamente; sin embargo, de la gráfica n.º 1 se puede observar que en el suministro existió registros mínimos de consumo, además, no se tienen registros de reportes del usuario final sobre inconvenientes con los niveles de tensión que hayan afectado al suministro, por lo que la referencia para el equipo de medición estaba siendo tomada del neutro de la carga, la cual podría estar referenciada en otro punto del inmueble; asimismo, se observa que existe un flujo de corriente en la fase y no en el retorno (neutro), lo que indica que en el suministro existía un consumo de energía que no estaba siendo registrada al momento de realizada la inspección por parte de la empresa distribuidora, lo que constituye evidencia de la existencia de una condición irregular.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la interrupción del neutro en la acometida de servicio eléctrico, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías n.º 9 y 10, y con el aumento en el consumo que presentó el suministro después de corregida dicha condición. [...]"



#### Análisis del argumento presentado por la usuaria

(...)

- La empresa distribuidora presentó evidencias que comprueban que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la interrupción del neutro en la acometida de servicio eléctrico, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías n.º 9 y 10. Asimismo, es importante aclarar que en dado caso la condición pudo no haber sido realizada por la usuaria; sin embargo, si se comprueba técnicamente la condición irregular, es ella la responsable de dicha situación, así como de la energía que fue consumida y no facturada, por tratarse de la usuaria final del suministro.

En ese sentido, el CAU determina que los argumentos presentados por la señora - no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora; sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por CAESS es el correcto. (...)

#### Determinación de la energía consumida y no registrada:

(...) el artículo 5.2 contenido en el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del usuario Final se establecen los elementos a considerar para efectuar el cálculo de la energía no registrada, el cual forma parte integrante del resultado final de la investigación.

En vista de las consideraciones expuestas y al análisis efectuado por el CAU de la información a la cual se ha tenido acceso, se hacen las siguientes valoraciones:

(...)

- El método a utilizar para el cálculo de la ENR será el histórico de consumo tomando en consideración el consumo registrado durante el mes de febrero del 2024, con lo cual se obtuvo un promedio mensual de 358 kWh. La razón de considerar solamente el mes de febrero se debe a que posterior a dicho mes los consumos tienden a disminuir lo cual puede estar relacionado con la reducción de carga por parte del usuario final;
- El período retroactivo de recuperación corresponde a 180 días comprendidos entre el 10 de julio del 2023 al 6 de enero del 2024, fecha en la que se corrigió la irregularidad. Este período se encuentra dentro del tiempo de recuperación permitido que está regulado en el artículo 5.4 del procedimiento contenido en el acuerdo N.º 283-E-2011.

El valor de consumo y período arriba señalados fueron utilizados para la elaboración del respectivo recálculo de la energía no registrada a recuperar por parte de la sociedad AES CLESA, determinándose que es aceptable el monto del cálculo realizado por la empresa distribuidora. (...)

#### Dictamen:

[...]

- a. El CAU considera que las pruebas presentadas por la sociedad AES CLESA son aceptables, ya que con estas se ha podido comprobar que en el suministro con **NIC** - existió una condición irregular, relacionada con la interrupción del neutro en la acometida de servicio eléctrico, lo cual permitió que no se registrara correctamente la energía consumida en el citado suministro.
- b. De conformidad con la investigación realizada, se establece que es aceptable el cobro por el monto de **CUATROCIENTOS SESENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.38)**, IVA incluidos, correspondiente a **1,718 kWh**, que la sociedad AES CLESA ha efectuado en concepto de energía consumida y no facturada en el suministro identificado con el **NIC** -, a nombre de la señora -, en el período del 10 de julio del 2023 al 6 de enero de 2024, más los respectivos intereses de conformidad a lo establecido en el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, del Pliego Tarifario vigente para el año 2023 – 2027. [...]'.



#### **d) Alegatos finales**

En cumplimiento de la letra c) del acuerdo N.º E-0370-2024-CAU, se remitió a las partes copia del informe técnico N.º IT-0188-CAU-24 rendido por el CAU para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de dicho proveído, manifestaran por escrito sus alegatos finales.

Dicho acuerdo fue notificado a las partes el día veintitrés de julio del presente año, por lo que el plazo finalizó el día doce de agosto de este año.

El día veintinueve de julio del presente año, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. presentó un escrito en el cual manifestó que se adhiere al contenido del informe técnico N.º IT-0188-CAU-24. Por su parte, la usuaria no presentó documentación para ser analizada.

### **B. SENTENCIA**

- II. Encontrándose el presente procedimiento en etapa de dictar sentencia, esta Superintendencia, con apoyo del CAU, realiza las valoraciones siguientes:

#### **1. MARCO LEGAL**

##### **1.A. Ley de Creación de la SIGET**

El artículo 4 de la Ley de Creación de la SIGET establece que le compete a esta Institución aplicar las normas contenidas en tratados internacionales en materia de electricidad, en las leyes que rigen en el referido sector y sus reglamentos, así como para conocer del incumplimiento de estas.

##### **1.B. Ley General de Electricidad**

De acuerdo con el artículo 2 letra e) de la Ley General de Electricidad, uno de los objetivos de dicho cuerpo legal es la protección de los derechos de los usuarios y de todas las entidades que desarrollan actividades en el sector.

##### **1.C. Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final del Pliego Tarifario autorizado a la distribuidora AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. aplicables para el año 2024**

En el artículo 7 de dicho cuerpo normativo se detallan las situaciones en las cuales el usuario final está incumpliendo las condiciones contractuales del suministro, cuando existan alteraciones en la acometida o en el equipo de medición. De igual manera determina que el distribuidor tiene la responsabilidad de recabar toda la evidencia que conlleve a comprobar que existe el incumplimiento, y establece los medios probatorios que debe aportar ante la SIGET cuando se requieran.

El artículo 36 inciso último de dichos Términos y Condiciones establece lo siguiente: *"Posterior a la resolución de la SIGET, se efectuarán los ajustes necesarios que estén relacionados con el período sujeto del reclamo y los meses subsiguientes, incluyendo el pago de intereses"*.



## **1.D. Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final**

Dicho procedimiento indica a las empresas distribuidoras y a los usuarios finales los lineamientos para la investigación, detección y resolución de casos de energía eléctrica no registrada a causa de una condición irregular en el suministro de los usuarios finales.

El apartado 7.1. del mismo procedimiento determina que si el usuario final no acepta la existencia de la condición irregular y/o monto de recuperación que se le imputa, este tiene el derecho de interponer el reclamo y presentar sus respectivas posiciones y la documentación de respaldo que considere conveniente ante la SIGET, quien resolverá la controversia de acuerdo con lo establecido en dicho procedimiento.

## **1.E. Ley de Procedimientos Administrativos**

La Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, en el título VII “Disposiciones Finales”, capítulo único, instituye en el artículo 163 —Derogatorias— lo siguiente: Será de aplicación a todos los procedimientos administrativos, quedando derogadas expresamente todas las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales que las contraríen.

## **2. ANÁLISIS**

### **2.1 Análisis Técnico**

En el presente procedimiento de reclamo, al determinarse que no era necesaria la intervención de un perito externo, el CAU realizó la investigación de los hechos, para posteriormente hacer un análisis de los elementos relevantes, a efecto de emitir el informe técnico correspondiente.

En ese sentido, debe señalarse que el informe técnico resultado de la investigación efectuada por el CAU es el elemento técnico con el que cuenta esta Superintendencia para determinar la procedencia o no del cobro realizado por la distribuidora.

#### **2.1.1. Condición encontrada en el suministro identificado con el NIC -**

El CAU en el informe técnico N.º IT-0188-CAU-24, expone lo siguiente:

[...] Conforme con el análisis de la información que fue provista por la sociedad AES CLESA, se han extraído las siguientes fotografías, mediante las cuales ésta ha pretendido demostrar que en el suministro identificado con el **NIC** - se encontró una condición irregular, relacionada con un neutro interrumpido en la acometida de servicio eléctrico, denotando que con dicha condición se impidió el verdadero registro de la energía eléctrica demandada en el suministro; siendo éstas las siguientes:

(...)

Al respecto, el CAU realizó el estudio de las pruebas presentadas por la empresa distribuidora, referentes a las condiciones encontradas al momento de detectar y corregir una presunta condición irregular, destacándose el hecho que en las fotografías n.º 9 y 10 se observa que el conductor de la línea de neutro de la acometida de suministro eléctrico se encuentra desconectado, condición que genera la pérdida de referencia del equipo de medición, lo que evita que este registre correctamente la energía demandada en el suministro.

Ahora bien, tomando en consideración las características de funcionamiento del equipo de medición n.º -, la condición de pérdida de referencia del neutro causa que este deje de registrar consumos y que en el suministro no se cuente con el nivel de tensión necesario para que los equipos funcionen correctamente; sin embargo, de la gráfica n.º 1 se puede observar que en el suministro existió registros mínimos de consumo, además, no se tienen registros de reportes del usuario final sobre inconvenientes con los niveles de tensión que hayan afectado al suministro, por lo que la referencia para el equipo de medición estaba siendo tomada del neutro de la carga, la



cual podría estar referenciada en otro punto del inmueble; asimismo, se observa que existe un flujo de corriente en la fase y no en el retorno (neutro), lo que indica que en el suministro existía un consumo de energía que no estaba siendo registrada al momento de realizada la inspección por parte de la empresa distribuidora, lo que constituye evidencia de la existencia de una condición irregular.

Por tanto, con base en las pruebas analizadas, se establece que la sociedad AES CLESA cuenta con la evidencia necesaria la cual permite determinar que en el suministro en referencia existió una condición irregular, relacionada con la interrupción del neutro en la acometida de servicio eléctrico, condición que afectó el registro correcto del consumo de energía eléctrica en el suministro, la cual se evidencia mediante las fotografías n.º 9 y 10, y con el aumento en el consumo que presentó el suministro después de corregida dicha condición. [...].

Respecto al argumento de la usuaria, el CAU determinó lo siguiente:

(...) los argumentos presentados por la señora - no se consideran procedentes para poder desvirtuar las pruebas presentadas por la empresa distribuidora; sin embargo, se analizará si la energía a recuperar y su correspondiente monto determinado por CAESS es el correcto.

Conforme a lo anterior, el CAU concluyó en el informe técnico N.º IT-0188-CAU-24 que existió una condición irregular consistente en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión del neutro, que ocasionó que no se registrara correctamente el registro de la energía eléctrica demandada en el inmueble.

En ese sentido, la empresa distribuidora está habilitada a cobrar la energía consumida y no registrada, de conformidad con lo establecido en los Términos y Condiciones de los Pliegos Tarifarios aplicables para el año 2024 y el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final.

### **2.1.2. Determinación del cálculo de energía a recuperar**

De acuerdo con lo establecido en el informe técnico, el CAU ratificó que la distribuidora tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.38) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes en aplicación al artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

## **2.2 Análisis legal**

En el artículo 5 de la Ley de Creación de la SIGET se establecen las atribuciones de la institución, entre las cuales destacan la aplicación de los tratados, leyes y reglamentos que regulen las actividades de los sectores de electricidad y de telecomunicaciones (potestad de vigilancia), el dictar normas y estándares técnicos aplicables a los sectores de electricidad y de telecomunicaciones, así como dictar las normas administrativas aplicables en la institución (potestad normativa y de auto organización), el dirimir conflictos entre operadores de los sectores de electricidad y telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en las normas aplicables (potestad arbitral) y la realización de todos los actos, contratos y operaciones que sean necesarios para cumplir los objetivos que le impongan las leyes, reglamentos y demás disposiciones de carácter general.

De ahí que la potestad normativa otorgada a la SIGET comprende que esta debe establecer parámetros a los cuales se debe someter todo sujeto que intervenga en el sector regulado, tanto distribuidor como usuario, debiendo verificar y controlar la aplicación de tales parámetros. En aplicación de sus atribuciones, la SIGET, basada en el interés general y también, en la protección y seguridad de los usuarios, emitió el Procedimiento para Investigar la Existencia de Condiciones Irregulares en el Suministro de Energía Eléctrica del Usuario Final, que tiene como finalidad revisar técnicamente la condición irregular que la distribuidora le atribuye a la usuaria, así como el cobro realizado en concepto de energía no registrada, de conformidad con los términos y condiciones del pliego tarifario vigente para el caso.



En ese sentido, al hacer un análisis legal del procedimiento tramitado y del informe técnico emitido, se advierte lo siguiente:

- El CAU tramitó el procedimiento legal que le era aplicable al reclamo que tiene como finalidad que las partes, en iguales condiciones, obtengan una revisión por parte de la SIGET del cobro en concepto de energía consumida y no registrada que generó la inconformidad.
- En la tramitación del procedimiento consta que se cumplieron las etapas pertinentes para que las partes pudieran expresar sus argumentos y aportar las pruebas para sustentar su posición y para pronunciarse respecto del informe técnico emitido por el CAU.
- El informe técnico del CAU fue emitido luego de un análisis que conlleva diversas diligencias a fin de recabar los insumos que denotan que existió una condición irregular y por tanto, de acuerdo con los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para el caso, la usuaria debe de pagar por la energía que consumió y que no fue registrada por su medidor.
- Este cobro, además de estar amparado legalmente en los pliegos tarifarios y la normativa técnica vigente, tiene sustento desde el principio de la verdad material regulado en el artículo 3 de la LPA, ya que al comprobarse que hay energía que fue consumida por la usuaria y no fue registrada por la distribuidora, se reconoce la obligación que tienen ambas partes de cumplir con los términos y condiciones contractuales en la prestación del suministro de energía eléctrica, tanto de pagar lo efectivamente consumido como de revisar que lo cobrado sea acorde a los pliegos tarifarios autorizados.
- Se analizaron los elementos probatorios presentados en el procedimiento y con base en ello, se logró comprobar la condición irregular en el suministro de energía con NIC -.

En ese sentido, se advierte que el dictamen que resuelve el caso fue emitido con fundamento en la documentación recopilada en el transcurso del procedimiento, garantizando a la usuaria que la SIGET ha revisado el cobro de la distribuidora a efecto de comprobar que haya sido realizado con base en lo establecido en las normativas vigentes. Asimismo, se advierte que ambas partes, en las diferentes etapas del procedimiento, han tenido igual oportunidad de pronunciarse, asegurando los derechos de audiencia y defensa que conforme a ley corresponden.

En ese orden, si bien la condición irregular pudo o no haber sido realizada directamente por alguien que habita el inmueble; al haberse comprobado técnicamente su existencia, el usuario final del suministro eléctrico debe responder por dicha condición; primero, porque contractualmente así está establecido en el artículo 7 de los Términos y Condiciones del Pliego Tarifario aplicable para el año 2024 y segundo, porque es quien obtuvo un beneficio derivado de la energía consumida y no registrada por el equipo de medición, la cual no fue cobrada oportunamente por la empresa distribuidora.

En este punto, corresponde exponer que el marco regulatorio del sector eléctrico fija obligaciones tanto para las distribuidoras, como para los usuarios finales. Una de las obligaciones de las distribuidoras es suministrar el servicio de energía eléctrica —servicio que no se ha alegado que haya sido interrumpido— y entre las obligaciones de los usuarios se encuentra la de pagar los montos correspondientes al consumo de energía eléctrica debidamente comprobados.

Es preciso aclarar que el monto a recuperar por la distribuidora constituye una parte del período en el que existió la condición irregular, y el cálculo no es un cobro arbitrario ni antojadizo, sino la recuperación de una fracción de lo que debió de percibir por el consumo de energía eléctrica en el período en que se consumió más energía que la registrada debido a la condición irregular.



### 3 CONCLUSIÓN

Con fundamento en el informe técnico N.º IT-0188-CAU-24, esta Superintendencia considera pertinente adherirse a lo dictaminado por el CAU y por consecuencia, establecer que en el suministro identificado con el NIC - se comprobó una condición irregular consistente en la suspensión del conductor eléctrico del neutro del servicio.

Por lo tanto, la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.38) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.

### 4 RECURSOS

En cumplimiento de los artículos 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el recurso de reconsideración puede ser interpuesto en el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación de este acuerdo, y el recurso de apelación, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, con base en los artículos 134 y 135 LPA.

**POR TANTO**, con base en la normativa sectorial y el informe técnico N.º IT-0188-CAU-24, esta Superintendencia **ACUERDA**:

- a) Establecer que en el suministro identificado con el NIC - se comprobó la existencia de una condición irregular que consistió en la alteración de la acometida del servicio eléctrico mediante la suspensión del neutro, que ocasionó que no se registrara correctamente la energía consumida en el inmueble.
- b) Determinar que la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V. tiene el derecho a recuperar la cantidad de CUATROCIENTOS SESENTA 38/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 460.38) IVA incluido, en concepto de energía no registrada, más los intereses correspondientes de conformidad con el artículo 36 de los Términos y Condiciones Generales al Consumidor Final, para el año 2024.
- c) Notificar este acuerdo a la señora - y a la sociedad AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V.

Manuel Ernesto Aguilar Flores  
Superintendente