

ACCORDO

Regolamento per la prestazione lavorativa in modalità

"SMART WORKING"

Dal 01/04/2022

Il giorno 28/03/2022 si sono incontrati:

PuntoZero s.c.ar.l. con sede legale in Perugia, Via Enrico dal Pozzo s.n.c., C.F. - P.IVA 02915750547, in persona del legale rappresentante p.t. Ing. Giancarlo Bizzarri

e

La rappresentanza sindacale aziendale nelle persone dei Signori: Pallucchi Massimo, Antonelli Michele, Corsetti Fabio, Tosti Mariangela, Bravi Alessandro, D'Ajello Stefano

assistiti dalle **OOSS territoriali** nelle persone dei Signori : Riccardo Giulivi e Luca Solano (FILCAMS CGIL), Valerio Natili (FISASCAT CISL), Massimiliano Ferrante (UIL TUCS)

per la stipula dell'Accordo per prestazione lavorativa in modalità "Smart Working" per il personale dipendente (e in somministrazione lavoro) di PuntoZero s.c.ar.l.

1. Definizione

Per Smart Working si intende una modalità di articolazione della prestazione lavorativa consistente nella possibilità di svolgere almeno parte della propria attività lavorativa, normalmente svolta presso gli uffici della Sede o presidi della stessa, anche al di fuori dei locali aziendali secondo i criteri e le condizioni disciplinate dal presente accordo mediante l'utilizzo di dotazione tecnologica e informatica forniti dalla Società.

2. Premessa

Le parti ritengono che la prestazione lavorativa svolta in regime di Smart Working possa:

- a. Diffondere modalità di lavoro e stili manageriali orientati ad una maggiore autonomia e responsabilità delle persone e sviluppare una cultura orientata ai risultati;
- b. Sviluppare la cultura della misurazione e della valutazione della performance;
- c. Valorizzare le competenze delle persone e migliorare il loro benessere organizzativo, anche attraverso la facilitazione della conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;
- d. Promuovere l'inclusione lavorativa di persone in situazione di fragilità permanente o temporanea;

- e. Superare le precedenti modalità utilizzate per il decentramento delle prestazioni lavorative;
- f. Consentire la riprogettazione degli spazi di lavoro;
- g. Razionalizzare le risorse strumentali;
- h. Promuovere e diffondere le tecnologie digitali.

3. Ambito di applicazione

Il ricorso allo Smart Working viene applicato al personale aziendale con esclusione di quello impiegato nei servizi CUP e di Supporto ovvero al personale che per condizioni contrattuali opera nell'erogazione dei servizi logisticamente collocati presso le Sedi operative del Cliente.

Relativamente al personale impiegato nei servizi di Supporto l'accoglimento dello Smart Working potrà attuarsi esclusivamente a seguito di specifica richiesta di applicazione con definizione della relativa articolazione operativa avanzata da parte del cliente e concordata coi responsabili d'area.

L'applicazione dello Smart Working supera il "Telelavoro" e il "Lavoro a domicilio" eventualmente praticato che conseguentemente verranno interrotti dalla data di attuazione della nuova modalità operativa.

L'entità del ricorso allo Smart Working viene fissata assicurando giornalmente una percentuale massima del personale in presenza pari al 75 % del personale complessivamente impiegato nello svolgimento delle attività attuabili in tale modalità, fermo restando che entro detto limite potrà essere applicata una diversa percentuale di riparto nelle singole aree aziendali in funzione della dimensione dell'organico impiegato nelle stesse e delle relative esigenze produttive e organizzative connesse.

Il ricorso all'istituto sarà attuato in modalità Hybrid Working intendendo in tal senso che le prestazioni lavorative settimanali saranno rese come combinazione di attività da remoto (in smart Working) e di attività svolte in presenza con l'obiettivo di realizzare opportunità concrete di work life balance.

Deroghe all'applicazione dell'Hybrid Working, ovvero la possibilità di riconoscere prestazioni lavorative integralmente rese non in presenza potranno essere riconosciute per fasce di lavoratori "tutelabili" nel rispetto di quanto di seguito individuato.

Entro i limiti e gli ambiti previsti, l'applicazione dello Smart Working verrà conseguentemente attuata:

- a. A giudizio dell'Azienda qualora non presenti caratteri di incompatibilità di natura organizzativa e/o soggettiva;
- b. Su richiesta del dipendente che formalmente manifesta al proprio Responsabile la volontà di poter svolgere la propria prestazione secondo tale modalità lavorativa;
- c. Sulla base dell'accettazione formalmente espressa da parte del dipendente dei contenuti del presente accordo e tramite relativa sottoscrizione dell'accordo individuale di cui agli art.19 e 18 della legge n. 81 del 22 Maggio 2017.

4. Modalità di applicazione dello Smart Working

- a. A decorrere dal 01/04/2022 e in via sperimentale fino al 31/12/2022 (con una verifica sull'andamento del progetto da effettuarsi tra le parti entro il mese di Dicembre 2022), il lavoratore potrà eseguire, in base a quanto autorizzato, parte della propria prestazione in un luogo diverso da quello assegnato dall'Azienda come sede di lavoro.
- b. La possibilità di accedere allo Smart Working è subordinata alla sottoscrizione dell'accordo.
- c. I giorni di Smart Working devono essere programmati a giornate intere.
- d. La prestazione lavorativa in Smart Working potrà articolarsi fino ad un massimo di 2 giorni a settimana. Previo accordo col relativo responsabile sarà possibile definire una diversa fruizione settimanale sempre nel rispetto del limite delle giornate/mese previste da calendario (es. mese di 4 settimane = massimo 8 giornate; mese di 5 settimane= massimo 10 giornate)
- e. L'entità della prestazione in Smart Working sarà definita dai relativi responsabili che al riguardo compatibilmente con le esigenze organizzative e produttive della propria area definiranno l'entità dell'articolazione settimanale delle prestazioni in Smart Working di ciascun dipendente, in merito alle quali attueranno altresì "sistema di monitoraggio della performance" adottando la valutazione della performance individuale riferita alle singole attività affidate, la valutazione della performance organizzativa e dei comportamenti adottati dal lavoratore secondo le modalità previste dal "Piano organizzativo dello Smart Working. Ad esclusione dell'accesso allo smart working con decorrenza 01/04/2022 le cui richieste dovranno pervenire, salvo oggettivo impedimento, entro il 31/03/2022, il lavoratore per l'anno 2022 avrà a disposizione un'ulteriore finestra temporale dal 22/08/2022 al 31/08/2022 per presentare relativa istanza di accesso allo smart working fino al 31/12/2022. Al di fuori dai predetti termini saranno prese in considerazione solo richieste del personale assente dal servizio nelle finestre temporali precedentemente indicate.
- f. dovrà presentare la propria richiesta scritta in tempo utile, ovvero almeno 15 giorni antecedenti l'ipotetico inizio dell'attività resa in tale modalità. Il Responsabile potrà rifiutare la richiesta comunicando la propria decisione motivandola nel rispetto del principio di non discriminazione al lavoratore richiedente. In caso di rigetto della domanda il lavoratore potrà chiedere chiarimenti coinvolgendo la Direzione Risorse Umane.
- g. Per una corretta pianificazione del lavoro e in coerenza con i principi di autonomia e responsabilità, il responsabile deve programmare le giornate e le attività in Smart Working. La programmazione dovrà essere pianificata bisettimanalmente per le giornate e settimanalmente per le attività e conseguentemente comunicate al dipendente.
- h. Il dipendente in smart working nel rispetto della durata prevista dal contratto individuale, ed entro i limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale previsti dalla legge e dalla contrattazione collettiva può organizzare in autonomia la propria giornata di lavoro , in funzione delle priorità assegnate ed è inoltre responsabile della gestione dei tempi di lavoro compatibilmente con gli eventuali orari di erogazione dei servizi contrattualizzati con il cliente.
- i. Eventuali modifiche alla pianificazione delle attività che potranno manifestarsi a seguito di esigenze sopravvenute dovranno in tempi congrui (almeno il giorno antecedente) essere riprogrammate dal dipendente in accordo con il relativo responsabile
- j. A seguito di esigenze imprevedibili ed urgenti aventi carattere di eccezionalità tramite adeguato preavviso, indicativamente collocabile nei due giorni antecedenti, il responsabile può modificare le

giornate settimanalmente programmate in smart working per richiedere la relativa prestazione in presenza.

- k. La facoltà di accedere allo Smart Working è riconosciuta a tutti i lavoratori impiegati nelle aree produttive in cui si ritiene applicabile tale strumento.
- l. Su formale richiesta del lavoratore l'estensione del ricorso oltre le 2 giornate a settimana sarà valutata esclusivamente per e le seguenti fasce di lavoratori:

1	Lavoratori/lavoratrici affetti da grave handicap ai sensi dell'art.3, comma 3, Legge 104/1992
2	Lavoratori/lavoratrici affetti da immunodeficienze certificate
3	Lavoratori/lavoratrici con figli, familiari e coppie di fatto conviventi in condizioni di fragilità ai sensi dell'art.3, comma 3, Legge 104/1992
4	Lavoratrici in stato di gravidanza
5	Lavoratori/lavoratrici con distanza chilometrica tra domicilio e sede di lavoro superiore ad un raggio di 60 Km

Tale valutazione, in relazione all'entità delle domande pervenute, sarà demandata al giudizio di uno specifico comitato interno aziendale indicativamente composto dall'Amministratore Unico, dal responsabile delle Risorse Umane e dai relativi responsabili delle risorse, che in relazione:

- al profilo professionale del richiedente;
- all'area operativa e delle esigenze organizzative e produttive;
- alle esigenze di condivisione e alle relazionalità cui può essere correlata la prestazione

ne determinerà la conseguente ammissibilità, fermo restando che per attività impreviste e indifferibili il Responsabile potrà disporre il provvisorio reintegro in Azienda.

- m. Per le attività lavorative prestate in regime di Smart Working il dipendente si impegna a garantire una prestazione sia qualitativamente che quantitativamente in linea con quella resa presso l'abituale sede di lavoro. Al riguardo PuntoZero scarl individua un sistema di monitoraggio della performance che sarà attuato tramite relativo sistema di cui al punto 9 del "Piano organizzativo dello Smart Working";
- n. Al fine di garantire maggiore flessibilità oraria del personale in Smart Working viene individuata la fascia giornaliera dalle 8:00 alle 20:00 nella quale svolgere la prestazione lavorativa in Smart Working. Per le attività di conduzione funzionale afferenti l'assistenza applicativa l'orario di lavoro dovrà essere espletato nel rispetto delle fasce di copertura contrattualizzate con il cliente. Nelle giornate prestate in regime di Smart Working il lavoratore avrà diritto ad osservare le pause lavorative previste dalle disposizioni contrattuali e di legge durante i quali i quali il lavoratore potrà anche disconnettersi dal sistema. In ogni caso il lavoratore dovrà rispettare il riposo giornaliero di almeno 11 ore consecutive tra la fine delle attività lavorativa del giorno precedente e l'inizio dell'attività lavorativa del giorno seguente, come previsto dalla normativa sull'orario di lavoro del D.Lgs 66/2003. Al di fuori della fascia di contattabilità disciplinata al punto "Diritto alla disconnessione", il lavoratore potrà gestire in

autonomia l'organizzazione della propria giornata di lavoro (come previsto dagli art.19 e 18 della legge n. 81 del 22 Maggio 2017), conciliandolo con le esigenze personali.

- o. Nelle giornate lavorate in regime di Smart Working il dipendente cui è riconosciuta tale facoltà non è tenuto ad effettuare alcun tipo di timbratura né in ingresso né in uscita ma dovrà caricare idoneo giustificativo assimilabile alla giornata lavorativa. Laddove in tali giornate, o frazioni di esse, il dipendente per esigenze personali debba ricorrere ad istituti contrattuali (ferie o rol) o di legge (permessi L. 104/1992 o congedi INPS, permessi sindacali, etc...) e risultare di conseguenza irreperibile, dovrà come di consueto inoltrare preventiva richiesta al proprio responsabile al fine di giustificare la totale o provvisoria irreperibilità.
- p. La prestazione lavorativa in Smart Working non è compatibile con il lavoro straordinario. Eccezionalmente, nelle giornate di prestazione in Smart Working ad opera del Responsabile competente potrà essere autorizzata una prestazione di lavoro straordinario, qualora sia riscontrabile la necessità di assicurare la prestazione oltre la fascia di lavoro tra le 8:00 e le 20:00.
- q. Eventuali prestazioni in modalità di Smart Working rese, per improrogabili esigenze di servizio, nelle giornate di riposo settimanale, domenicale e/o festivo, sarà riconosciuto il trattamento previsto dal contratto nazionale collettivo e integrativo vigenti (art.149 del CCNL Commercio).
- r. Il lavoratore autorizzato al lavoro in regime di Smart Working è tenuto comunque a presentare, a richiesta del proprio Responsabile, il Piano Ferie annuale e attuarne la fruizione autorizzata.
- s. Nelle giornate di lavoro agile il dipendente avrà cura di svolgere la propria attività lavorativa in luoghi, anche esterni, che preferibilmente ma non esclusivamente dovranno coincidere col normale domicilio purché, tenuto conto delle attività svolte e secondo un criterio di ragionevolezza, rispondano ai requisiti di idoneità, sicurezza e riservatezza. Nell'accordo individuale sarà necessario fornire un'indicazione del luogo prevalente (o dei luoghi) al fine della corretta copertura INAIL in caso di infortuni sul lavoro. Ai sensi dell'art. 23 della L. 81/2017 il lavoratore è tutelato contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dipendenti da rischi connessi alla prestazione lavorativa resa all'esterno dei locali aziendali.
- t. In fase di svolgimento della prestazione di lavoro, il lavoratore deve rendersi sempre rintracciabile tramite gli strumenti (meet, mail e strumenti previsti dalle suite collaboration) forniti dall'Azienda. L'Azienda garantisce la sicurezza ed il buon funzionamento degli strumenti eventualmente messi a disposizione e il lavoratore si impegna ad utilizzarli secondo quanto previsto specificatamente dalle policy aziendali;
- u. In caso di problemi tecnici (ad es. guasto o malfunzionamento della rete o degli strumenti utilizzati per l'espletamento della propria attività) che impediscano o ritardino significativamente lo svolgimento dell'attività lavorativa, il lavoratore è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio Responsabile. Qualora il guasto o il malfunzionamento non sia risolvibile in tempi ragionevoli l'azienda potrà disporre il rientro del lavoratore presso la Sede di lavoro, limitatamente al tempo necessario alla risoluzione dell'inconveniente. Resta inteso che eventuali spese di viaggio per raggiungere la Sede di lavoro non saranno rimborsate dall'azienda;
- v. Il lavoratore deve avere sempre a disposizione un'adeguata connessione ai sistemi aziendali. Considerata la natura non stabile e non continuativa dell'esecuzione della prestazione lavorativa in regime di Smart Working, la connessione dati non sarà fornita dall'Azienda;

5. Diritto alla disconnessione e fascia di contattabilità

Ad esclusione del personale eventualmente in reperibilità, al di fuori dell'orario di lavoro il lavoratore ha diritto alla disconnessione dalle strumentazioni tecnologiche e dalle piattaforme informatiche. La disconnessione opererà dal lunedì al venerdì dalle 20:00 alle 8:00, e durante le festività infrasettimanali.

Durante tali fasce di disconnessione non sarà richiesto lo svolgimento della prestazione lavorativa, la lettura delle mail, la connessione al sistema informatico aziendale né la risposta alle telefonate. Il diritto alla disconnessione si applica in senso bidirezionale ovvero in senso verticale nei confronti del responsabile e viceversa, e in senso orizzontale, cioè anche tra colleghi.

Al fine di garantire il pieno diritto alla disconnessione, ed il rispetto della fruizione delle pause giornaliere definite contrattualmente o dalle disposizioni di legge (pausa pranzo, etc...) salvo urgenze improcrastinabili, il dipendente è tenuto a rendersi disponibile per i contatti lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì, dalle 14:30 alle 16:30 dal lunedì al giovedì e fuori da detti orari in coerenza con la programmazione delle attività personalmente definite e nel rispetto di quanto indicato al punto 4 lettera g del presente accordo

La disconnessione dovrà avvenire secondo le indicazioni previste dalla policy dei sistemi informativi assicurando che i dati utilizzati siano correttamente salvati e non vengano dispersi diffusi o lasciati incustoditi ed accessibili a persone non autorizzate alla loro consultazione.

6. Riferimenti normativi e contrattuali

- a. La prestazione lavorativa in regime di Smart Working verrà disciplinata in conformità alle intese del presente documento e, per quanto in esso non disposto, dalla normativa contrattuale e legale di riferimento;
- b. Vengono applicati integralmente il CCNL di riferimento e i contratti integrativi aziendali in vigore;
- c. Le parti si danno atto che la modalità di lavoro in Smart Working consiste meramente in una variazione del luogo di esecuzione della prestazione lavorativa e pertanto l'adozione di tale tipologia di lavoro non comporta alcuna modifica degli elementi costitutivi del contratto in essere quali inquadramento, mansioni e livello retributivo;
- d. Rimarrà altresì invariato il ruolo ricoperto dal lavoratore nell'organizzazione aziendale senza limitazione alcuna rispetto ai percorsi di carriera attuati dall'azienda
- e. In caso di ferie, malattia e qualunque altro tipo di assenza, il lavoratore è tenuto a rispettare gli oneri di comunicazione previsti al proprio Responsabile e all'Ufficio Risorse Umane;

7. Potere di controllo e potere disciplinare

Il lavoro agile non incide sul potere direttivo del Datore di Lavoro, che continua ad esercitarlo, con modalità analoghe a quelle applicate alla prestazione resa presso i locali aziendali.

Resta altresì invariato il potere di controllo e disciplinare esercitato dal datore di lavoro sulla prestazione resa dal lavoratore fuori dai locali aziendali, nel rispetto di quanto disposto dall'art.4 Legge 300/1970 e dai disposti normativi e contrattuali di riferimento;

8. Dotazione tecnologica

Circa la dotazione tecnologica necessaria all'espletamento dell'attività lavorativa in regime di Smart Working l'azienda mette a disposizione del lavoratore notebook e mouse e garantisce i collegamenti necessari ai sistemi aziendale.

Il lavoratore dovrà garantire il possesso presso il luogo individuato per la prestazione lavorativa in regime di Smart Working di una connessione internet idonea al collegamento alle procedure aziendali.

9. Prevenzione e sicurezza

- a. Il lavoratore è tenuto a custodire con diligenza gli strumenti tecnologici messi a disposizione dall'Azienda ed è responsabile della riservatezza dei dati cui può accedere tramite l'uso di tali strumenti;
- b. Il lavoratore dovrà svolgere la prestazione in Smart Working in un luogo sicuro e idoneo a garantire la sua incolumità e integrità psico-fisica, secondo le indicazioni specificate nel documento allegato "Informativa sulla salute e sicurezza nel lavoro agile". A tale riguardo il lavoratore assume il rischio elettivo rispetto ad ogni attività in ipotesi prestata in luoghi privi delle caratteristiche di sicurezza convenute;
- c. L'Azienda è sollevata da qualsiasi responsabilità per quanto attiene eventuali infortuni in cui dovessero incorrere, sia il dipendente che eventuali terzi, qualora fossero riconducibili ad un uso improprio delle apparecchiature assegnate che generino situazioni di rischio nell'utilizzo della propria postazione di lavoro ovvero a situazioni di rischio procurate nell'utilizzo degli strumenti assegnati o nei comportamenti non idonei adottati;
- d. Nell'eventualità di un infortunio durante la prestazione lavorativa in regime di Smart Working il lavoratore dovrà fornire tempestiva e dettagliata comunicazione all'Azienda;
- e. Ogni eventuale importo economico collegato direttamente e/o indirettamente allo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità Smart Working (ad esempio elettricità, riscaldamento, connessione internet, ecc...) non sono rimborsabili dall'Azienda;
- f. Le prestazioni rese in modalità Smart Working sono equiparate a quelle rese presso la Sede di lavoro e risultano pertanto coperte da assicurazione contro gli infortuni professionali.

10. Riservatezza

Il lavoratore è tenuto ad adottare tutti i comportamenti utili a preservare la massima riservatezza delle informazioni così come previsto dalle policy aziendali in vigore e dalla legge. A titolo esemplificativo il lavoratore che svolge attività lavorativa, anche in regime di Smart Working:

- a. Non deve lasciare gli strumenti aziendali incustoditi ed accessibili a terzi. In caso di allontanamento, anche temporaneo, dalla postazione di lavoro, il lavoratore è tenuto a bloccare il computer;
- b. Deve evitare telefonate e colloqui ad alta voce aventi ad oggetto dati o informazioni inerenti l'attività lavorativa in presenza di terzi;
- c. Deve evitare di stampare documenti contenenti dati o informazioni inerenti l'attività lavorativa lasciandoli incustoditi;
- d. Per quanto concerne documenti prelevati dagli archivi aziendali, il lavoratore deve utilizzarli solo per il tempo strettamente necessario allo svolgimento delle sue mansioni e a non lasciarli mai incustoditi. In caso di allontanamento, anche temporaneo, dalla postazione di lavoro, il lavoratore è tenuto a riporli in un luogo chiuso a chiave

11. Recesso

Per la provvisoria natura sperimentale dello Smart Working in PuntoZero scarl l'accordo individuale è considerato a tempo determinato. Alla scadenza del termine individuale sulla base della valutazione della prestazione resa dal lavoratore in termini qualitativi e quantitativi l'Azienda si riserva la facoltà di negare la proroga o il rinnovo dell'accordo individuale. Ciascuna parte può recedere in qualsiasi momento con preavviso di 30 giorni, da manifestare in forma scritta. In caso di giustificato motivo ciascuna parte può recedere senza preavviso.

Laddove dovessero intervenire nuove disposizioni di legge e/o di contrattazione collettiva nazionale in tema di Smart Working, le Parti si impegnano ad incontrarsi per valutare la necessità di adeguare le disposizioni previste nel presente Accordo.

12. Verifica e monitoraggio

Le parti convengono di fare incontri periodici utili a verificare l'applicazione del presente accordo ed i suoi effetti. A tal fine, fatto salvo quanto al riguardo le parti potranno ulteriormente evidenziare, gli incontri avranno ad oggetto:

- a. Valutazione dell'entità del ricorso allo smart working ovvero monitoraggio sulle adesioni
- b. Monitoraggio sulla produttività, redditività ed efficienza
- c. Monitoraggio dei fabbisogni formativi
- d. Monitoraggio sull'appropriatezza dell'impianto normativo che regola l'istituto
- e. Monitoraggio relativo alla casistica degli eventuali infortuni occorsi

13. Agibilità Sindacali

Le parti convengono che il modello di Smart Working non limita le agibilità sindacali contrattualmente previste. La partecipazione ad assemblee sindacali, attraverso l'utilizzo di piattaforme informatiche è trattata con le medesime modalità previste per la partecipazione alle assemblee sindacali in presenza. Al riguardo ogni partecipante dovrà conseguentemente comunicare la propria partecipazione e la durata della stessa all'ufficio personale della società.

14. Disposizioni finali

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente accordo, si rimanda alle disposizioni di legge.

I dipendenti restano in ogni caso obbligati al rispetto di tutte le regole, policies, procedure e regolamenti adottati dall'azienda.

Le parti convengono sulla prospettiva di integrare la regolamentazione dello Smart Working all'interno della contrattazione integrativa. Qualora tale prospettiva non si concretizzasse nel periodo di vigenza di cui sopra, le parti si incontreranno al fine di valutare l'esito della sperimentazione ed il suo successivo sviluppo.

Le parti convengono che laddove ricorrano condizioni eccezionali per le quali al fine di assicurare il rispetto delle condizioni di sicurezza si renda necessario adottare misure di distanziamento sociale, in conformità ai relativi protocolli adottati con specifica disposizione aziendale potrà disporsi la modifica del ricorso allo smart working.

Letto, confermato e sottoscritto

Perugia, 28 marzo 2022

PuntoZero Scarl Ing. Giancarlo Bizzarri

OO.SS.

FILCAMS CGIL Perugia Sig. Riccaro Giulivi

FILCAMS CGIL Terni Sig. Massimiliano Ferrante

FILCAMS CGIL Terni Sig. Luca Solano

FISASCAT CISL Umbria Sig. Valerio Natili

RSA

Sig. Michele Antonelli

Sig. Massimo Palluchi

Sig. Fabio Corsetti

Sig. Alessandro Bravi

Sig.ra Mariangela Tosti

Sig. Stefano D'Ajello