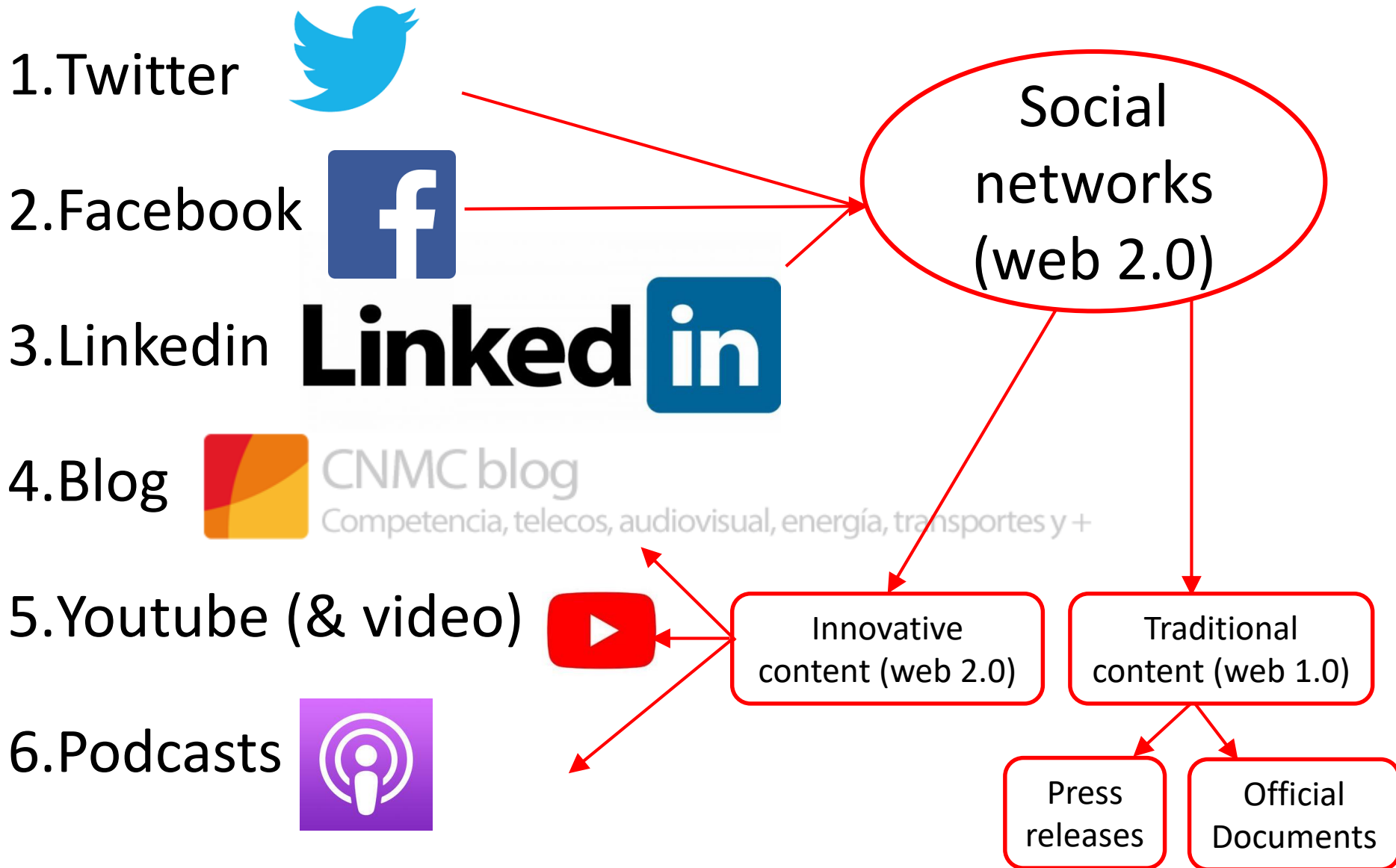


Social Media Communication Strategy

Mercedes Gómez, Sonia Maldonado, Rubén Samaniego, María Mercè Gallego
(Communications Department)
Pedro Hinojo (Market Studies Unit)

National Commission of Markets and Competition of Spain (CNMC)

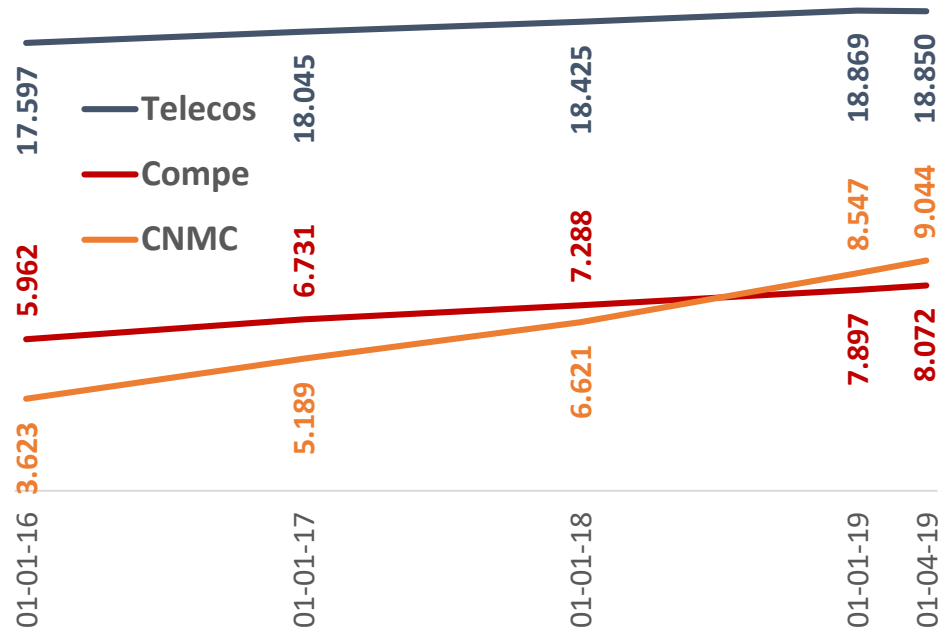
Outline





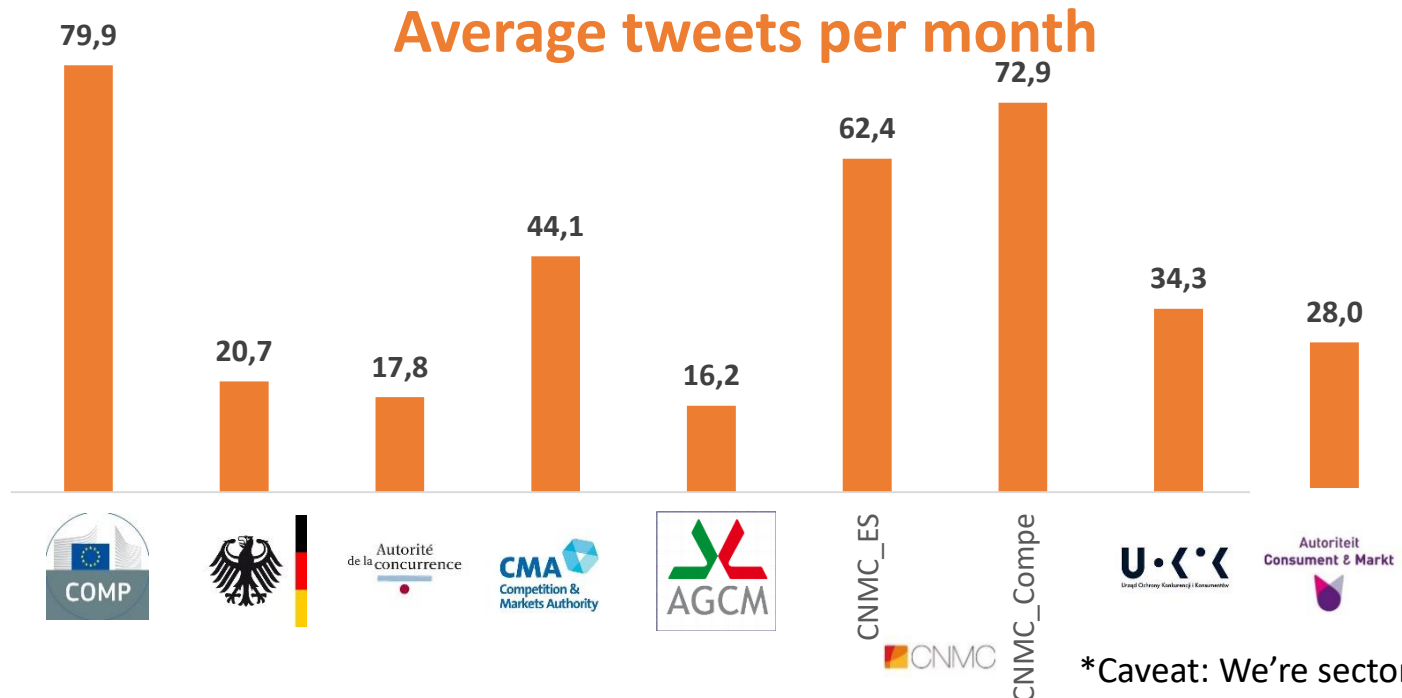
	Tweets	Followers	Joined (months)	Populat (millions)	Tweets /month	Follows /month	Follows /th hab
@CNMCtelecos (former telco regulator)	11,800	18,900	Oct'08 (126)	46.7	93,7	150,0	0,41
@CNMCcompetencia (former Compe Authority)	7,725	8,072	Jun'10 (106)	46.7	72,9	76,2	0,17
@CNMC_ES (new account)	4,182	9,044	Sep'13 (67)	46.7	62,4	135,0	0,19

Evolution of followers





	Tweets	Followers	Joined (months)	Populat (millions)	Tweets /month	Follows /month	Follows /th hab
@CNMCtelecos (former telco regulator)	11,800	18,900	Oct'08 (126)	46.7	93,7	150,0	0,41
@CNMCcompetencia (former Compe Authority)	7,725	8,072	Jun'10 (106)	46.7	72,9	76,2	0,17
@CNMC_ES (new account)	4,182	9,044	Sep'13 (67)	46.7	62,4	135,0	0,19

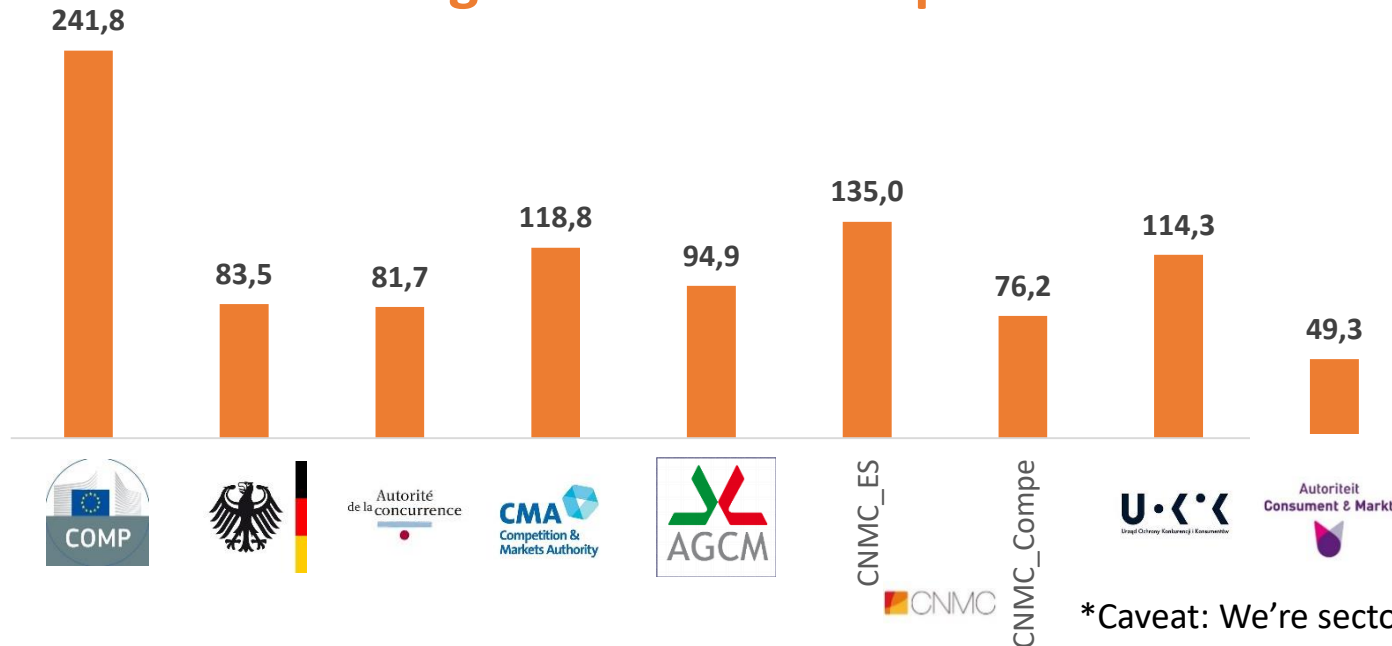


*Caveat: We're sectoral regulators too!



	Tweets	Followers	Joined (months)	Populat (millions)	Tweets /month	Follows /month	Follows /th hab
@CNMCtelecos (former telco regulator)	11,800	18,900	Oct'08 (126)	46.7	93,7	150,0	0,41
@CNMCcompetencia (former Compe Authority)	7,725	8,072	Jun'10 (106)	46.7	72,9	76,2	0,17
@CNMC_ES (new account)	4,182	9,044	Sep'13 (67)	46.7	62,4	135,0	0,19

Average new followers per month

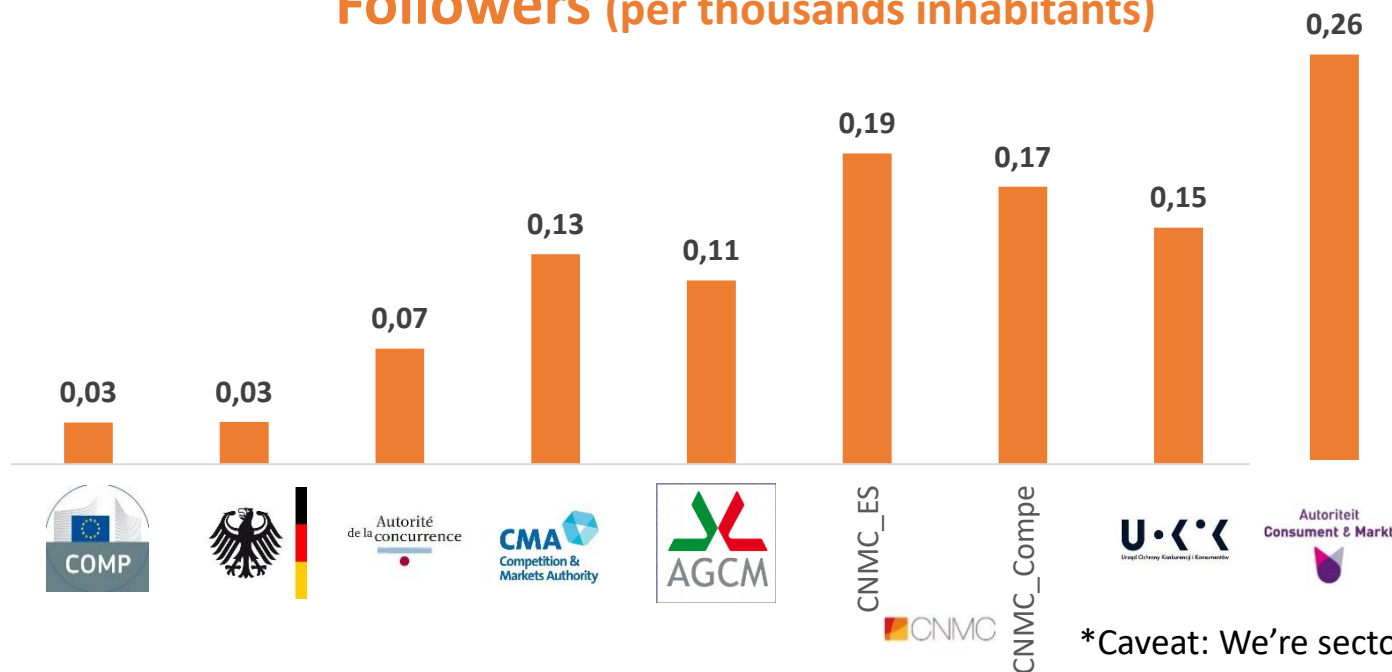


*Caveat: We're sectoral regulators too!



	Tweets	Followers	Joined (months)	Populat (millions)	Tweets /month	Follows /month	Follows /th hab
@CNMCtelecos (former telco regulator)	11,800	18,900	Oct'08 (126)	46.7	93,7	150,0	0,41
@CNMCcompetencia (former Compe Authority)	7,725	8,072	Jun'10 (106)	46.7	72,9	76,2	0,17
@CNMC_ES (new account)	4,182	9,044	Sep'13 (67)	46.7	62,4	135,0	0,19

Followers (per thousands inhabitants)



*Caveat: We're sectoral regulators too!



- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience
- Active role (tweet)
- Reports, press releases, blog
 - (effective in [flagship cases](#))



Hoy hemos sancionado a 15 empresas y a 14 directivos por formar varios cárteles para el reparto de concursos públicos de infraestructura ferroviaria de ADIF y Renfe. Queremos explicarte los detalles de nuestra multa. Ahí va la 1ª parte #BlogCNMC

Translated from Spanish by Microsoft
Today we have sanctioned 15 companies and 14 executives to form several cartels for the distribution of public competitions of railway infrastructure OF ADIF And RENFE.
We Want to explain the details of our fine. There goes the first part #BlogCNMC



La contratación pública bajo la lupa: cartel en la electrificación del AVE (1)
Hoy en el blog de la CNMC te explicamos las claves de la multa que hemos puesto a 15 empresas y 14 directivos por formar varios cárteles para el reparto de concur...
[blog.cnmc.es](#)

4:25 AM - 27 Mar 2019



35 Retweets 31 Likes

3 35 31



- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience
- Active role (tweet)
- Reports, press releases, blog
 - (effective in [flagship cases](#))
 - (some in English, [mergers](#))



  @CNMC_ES authorised seven merger transactions in January. The cinema, the railway or the insurance sector are some of the affected markets 🇺🇦

#mergers #antitrust

bit.ly/2GwVvK7

 Traducir Tweet



- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience
- Active role (tweet)
- Reports, press releases, blog
- Videos, podcasts
 - (including a preview)

Pinned Tweet

 **CNMC**  @CNMC_ES · Mar 29

🗨️ ¿Conoces nuestra #Guía contra el #fraude en la #licitación #pública?

✅ Esta semana hemos multado a 15 empresas y 14 directivos por formar 3 cárteles

📌 Si detectas alguno de los siguientes indicios, DENUNCIA!

#BuzónColaboración

Translated from Spanish by  Microsoft

🗨️ Do You know our #Guía against him #fraude #licitación #pública?

✅ This week we have fined 15 companies and 14 managers to form 3 cartels 📌 if you detect any of the following SIGNS, denounce!

#BuzónColaboración

**en la licitación
pública**






- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience
- Active role (tweet)
- Reports, press releases, blog
- [Videos](#), [podcasts](#)
 - (including a preview)




CNMC @CNMC_ES · Mar 18

 [#Precontratación](#), [#geolocalización](#), ratio 1/30, normativa autonómica. En este [#podcast](#) de [#CNMCTips](#) hablamos claro sobre movilidad urbana. [#taxis](#) vs [#VTC](#)

 cnmc.es/node/373840

Translated from Spanish by  Microsoft

 [#Precontratación](#) [#geolocalización](#), ratio 1/30, autonomous regulation. In This [#podcast](#) [#CNMCTips](#) we speak clearly about urban mobility. [#taxis](#) [#VTC](#) vs cnmc.es/node/373840



1 4 9



- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience
- Active role (tweet)
- Reports, press releases, blog
- [Videos](#), [podcasts](#)
- Events (Attendance/Organization)
- Interactions with other agents





- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience
- Active role (tweet)
- Reports, press releases, blog
- [Videos](#), [podcasts](#)
- Events (Attendance/Organization)
- Interactions with other agents
- Passive role (retweet)





- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience
- Active role (tweet)
- Reports, press releases, blog
- [Videos](#), [podcasts](#)
- Events (Attendance/Organization)
- Interactions with other agents
- Passive role (retweet)
- Especially if mentioned positively



EU Competition ✓
@EU_Competition

Follow

Thanks to the Spanish competition authority for its supportive article on our Siemens/Alstom decision, stressing that the proposed merger would have severely harmed competition in the market of signalling systems, ultimately increasing costs for 🚄 high-speed network in 🇪🇸 👉



CNMC ✓ @CNMC_ES

¿Por qué respaldamos la decisión de la @EU_Competition de prohibir la fusión Alstom/Siemens 🏗️ 🏗️ ?

👉 #BlogCNMC bit.ly/2Dg4wEh vía @CNMC_ES

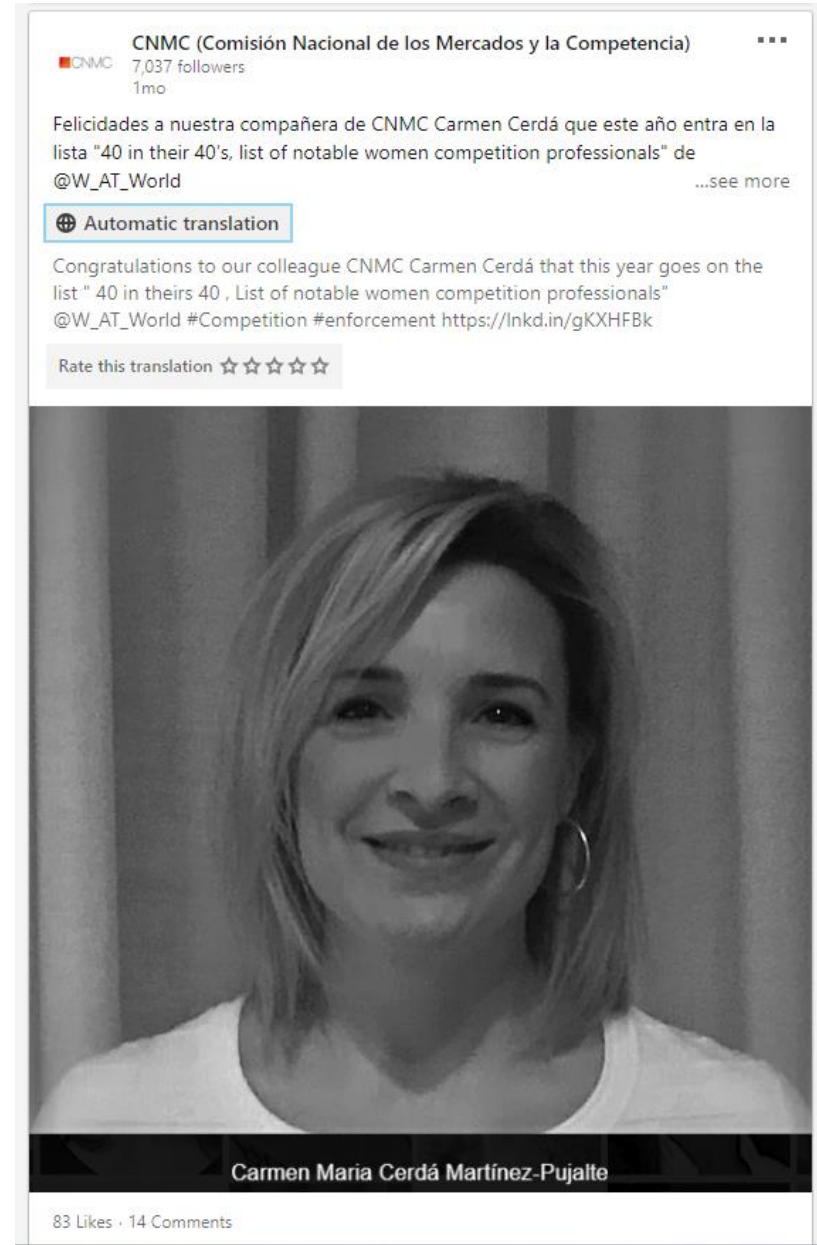
8:43 AM - 7 Feb 2019

18 Retweets 23 Likes





- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience



- Social network to target mostly
 - specialized audience
- Formal speech (no emojis)
- 15-20 [posts](#)/month
- likes in Ln > RTs in Twitter

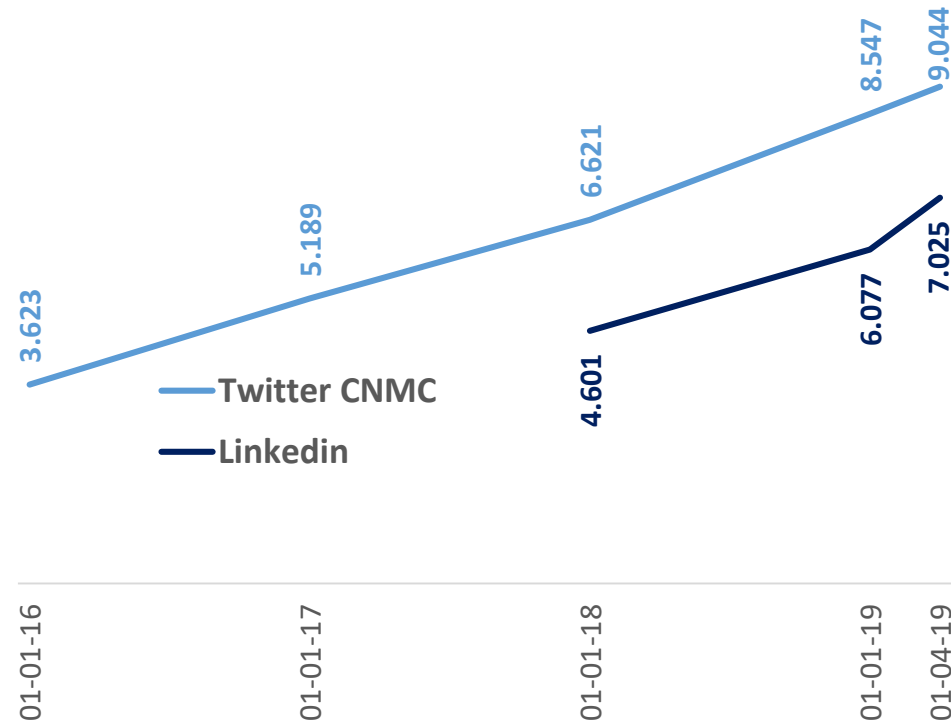


- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience



- Social network to target mostly
 - specialized audience
- Formal speech (no emojis)
- 15-20 [posts](#)/month
- likes in Ln > RTs in Twitter
- Increasing activity & followers

Evolution of followers





- Main social network to target
 - general audience
 - specialized audience



- Social network to target mostly
 - specialized audience



- Social network to target mostly
 - general audience (317 likes/363 follows)

*Caveat: We're sectoral regulators too!

- 3-5 [post](#)/month: Link to streaming, video/podcast, consumer topics (*)

- Special website <https://blog.cnmc.es/>
- Also through the web www.cnmc.es
- Together with other social networks



CNMC COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

Inicio Sobre la CNMC Ámbitos de actuación Novedades Decisiones

La CNMC promueve y defiende el buen funcionamiento de todos los mercados en interés de los consumidores y de las empresas.

Treabajamos por la TRANSPARENCIA

Novedades

El comercio electrónico supera en España los 10.000 millones de euros en el tercer trimestre de 2018, casi un 30% más que el año anterior
05 Abril 2019 | Promoción de Competencia, Telecomunicaciones

La CNMC autorizó diez operaciones de concentración en el mes de marzo
02 Abril 2019 | Competencia

La CNMC publica el informe sobre la futura normativa del colegio profesional de Agentes de la Propiedad Industrial
04 Abril 2019 | Promoción de Competencia

Ver todas las novedades

Sanción a 15 empresas por formar varios cárteles para el reparto de concursos públicos de infraestructura ferroviaria de ADIF
27 Marzo 2019 | Nota de prensa S/DC/0599/2019

Contratación pública eficiente y lucha contra el fraude
La CNMC ha evaluado la incidencia que tendría una contratación pública eficiente en España en un informe. Además, ha redoblado los trabajos en la lucha contra el fraude en la contratación pública creando una Unidad de Inteligencia Económica. Radiografía de los procedimientos de contratación pública en España

Encuentro Derecho de la Competencia y Contratación Pública
El próximo 28 de abril celebraremos en la sede de la CEDE una jornada sobre un tema que sigue siendo apasionante y polémico, cómo manejar competencia y Contratación Pública. (Aforo completo. Se abrirá lista de espera)

Podcast
¿Te gustaría escuchar a un experto de la CNMC hablando de temas sobre energía, telecomunicaciones, transporte, etc. que te preocupan? ¿Y poder descargar los audios donde y cuando quieras? Aquí tienes sus consejos. En esta ocasión "Lobbies y su urgente regulación."

Lo más visitado

Actividad Institucional	Qué es la cnmc
Mercado eléctrico	Biblioteca y centro de documentación
Contacto	Bono social eléctrico

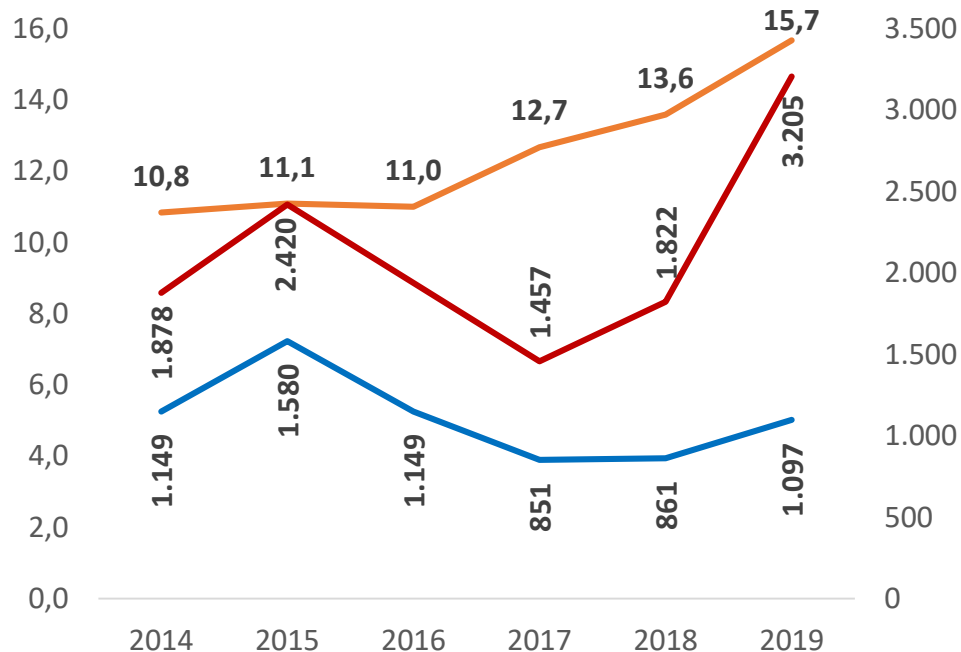
Sede electrónica **CNMC Blog** Estadísticas Biblioteca y Centro documentación Registro Grupos de Interés

in twitter rss Transparencia Perfil del contratante Contacto Mapa web Accesibilidad Enlaces de Interés

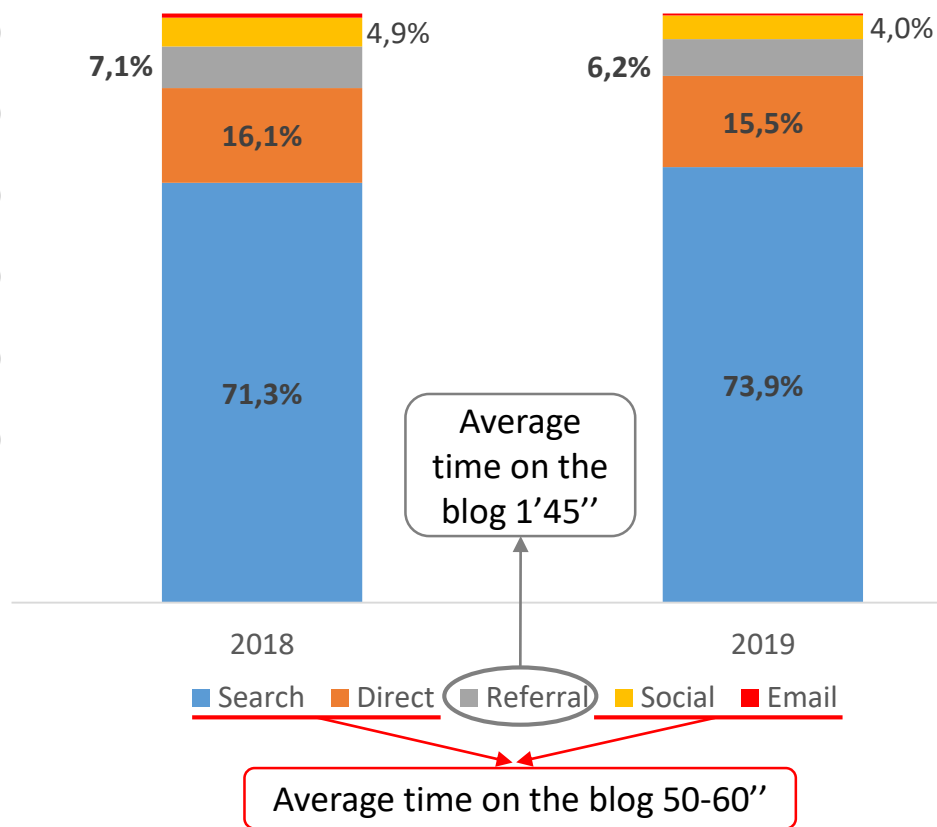
- Special website <https://blog.cnmc.es/>

Average posts per month (left axis)

Average visits and users per day (right axis)

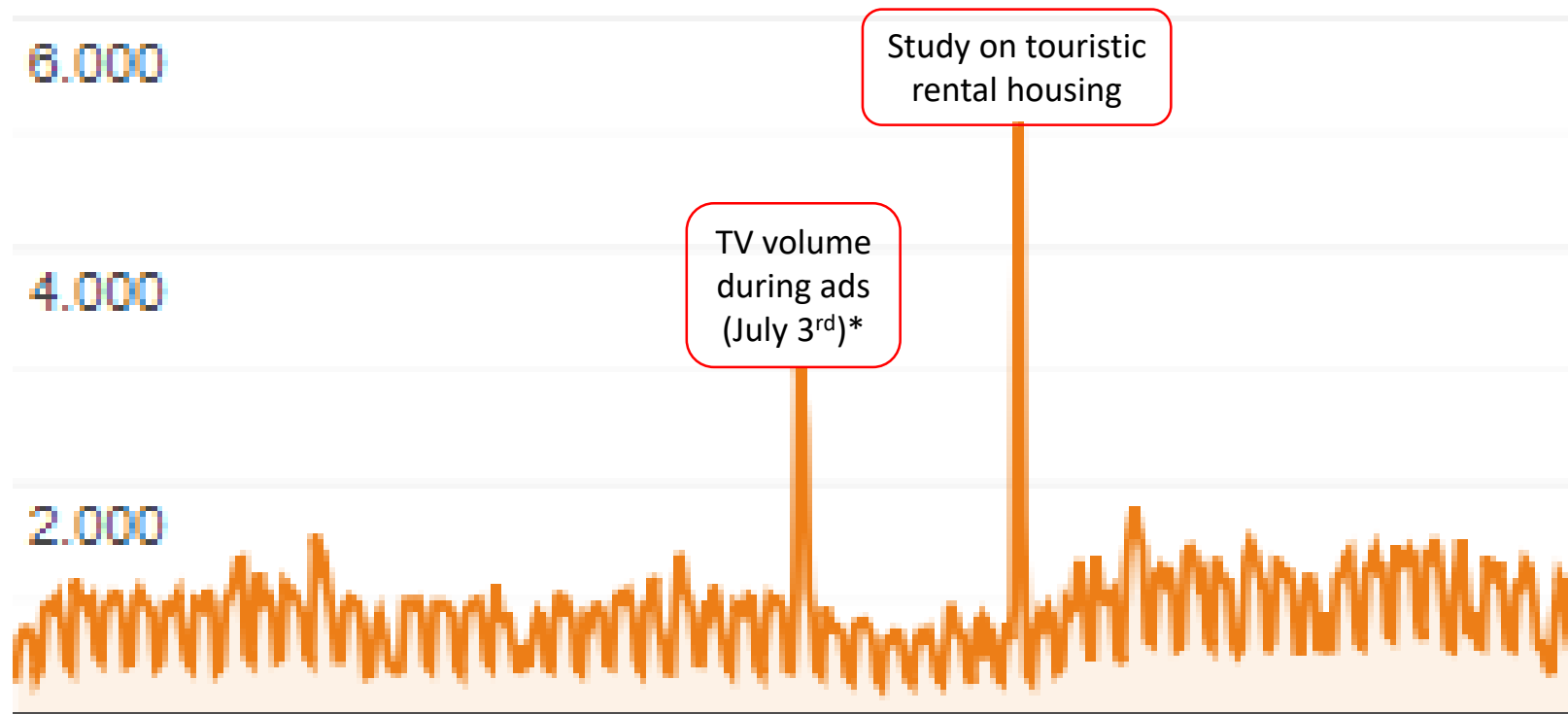


Origin of the visits to the blog



- Special website <https://blog.cnmc.es/>

Daily users along 2018



*Caveat: We're sectoral regulators too!

- Special website <https://blog.cnmc.es/>

- **About (disclaimer)**

 - ≠ oficial views

- **Latest posts (& history)**

- **Most read (not to miss)**

- **Topics** *Caveat: We're sectoral regulators too!

- **Links to social & podcasts**

- **Guest author**



The screenshot shows the CNMC blog homepage. At the top right, social media icons for YouTube, Twitter, Facebook, LinkedIn, and RSS are circled in green. The main navigation menu includes 'Inicio', 'Sobre este blog' (circled in green), 'Imprescindibles' (circled in purple), 'Archivos' (circled in red), 'Suscripción', and 'PodcastCNMC' (circled in green). A secondary menu below it includes 'CNMC', 'Audiovisual', 'Competencia', 'Energía', 'Telecos', 'Transporte y postal', 'Compliance', and 'Firma invitada' (circled in orange). A search bar is located on the right side. Under 'MÁS LEÍDOS', several articles are listed, including 'Cómo saber si nos roban el WiFi (y cómo evitarlo)', '10 cosas que hay que saber antes de llamar por teléfono', 'Saber a quién pertenece un número de móvil', '10 cosas que hay que saber antes de hacer una portabilidad móvil', and 'Todo lo que hay que saber sobre el IMEI'. The main article featured is 'Consumidor: si denuncias, actuamos. Nuestras últimas actuaciones contra las irregularidades de las comercializadoras' by ruben samaniego, dated April 5, 2019, with 0 comments. The article text is circled in red. Below it, a snippet of another article 'La regulación de taxis y VTC a debate en las' is visible.



Esta sección recoge únicamente la opinión particular de sus autores, que han sido invitados a compartirla a través de CNMCblog por su reconocido prestigio. La CNMC no asume como propias las opiniones expresadas. Con su publicación simplemente quiere contribuir a enriquecer un debate que debe ser abierto y plural.

- Special website <https://blog.cnmc.es/>

- **About (disclaimer)**

 - ≠ oficial views

- **Latest posts (& history)**

- **Most read (not to miss)**

- **Topics** *Caveat: We're sectoral regulators too!

- **Links to social & podcasts**

- **Guest author** (added 1 year ago, 1 post/month)

- Prestige author (independent opinions): Jorge Padilla, Juan Delgado, Natalia Fabra, Michele Carpagnano, Juan José Ganuza, Julia Suderow...

- Topics: LIBOR & derivative cartels, competition fines...

Manipulación de los mercados financieros: del LIBOR al cártel de los derivados financieros

Juan Delgado • marzo 21, 2019 • *Competencia, Firma invitada* • *1 Comentario*



La Comisión Europea ha acusado recientemente a cuatro bancos de coludir para fijar los precios en el mercado secundario de bonos soberanos, supranacionales y de agencias. Este nuevo caso se añade a toda una serie de investigaciones y sanciones de autoridades de la competencia y reguladores por la manipulación de índices y precios en...

[Leer más →](#)

Las comunicaciones móviles en 5G

Albert Martí Batera • febrero 25, 2019 • *Firma invitada, Telecom, Telefonía móvil* • *1 Comentario*



Con motivo del Mobile World Congress, no sólo se han anunciado terminales que ya incorporan esta tecnología, sino que están previstas demostraciones que trascienden las clásicas aplicaciones de los smartphones, entre ellas la de automóviles conectados, con ayudas a la conducción semiautónoma, y la de la participación en una operación quirúrgica a distancia y...

[Leer más →](#)



& videos

- Channels on Youtube
 - [CNMC](#) (481 subscribers): different resources (55 videos)
 - [CNMC Streaming](#) (19 subscribers): live events

& videos

- Channels on Youtube
 - [CNMC](#) (481 subscribers): different resources (55 videos)
- Previous events:
- [Annual Competition Day](#) (2018)
- [Fair Play Consumers](#) (2018)
- [Fintech](#) (Feb' 12 2019)

Jornada Anual Competencia 2018 ▶ PLAY ALL



Jornada de competencia 2018.

CNMC
55 views • 4 months ago

Jornada Anual de Competencia 2018 - ...

CNMC
45 views • 4 months ago

Jornada Anual de Competencia 2018 - ...

CNMC
70 views • 4 months ago

¡Fair Play consumidores! ▶ PLAY ALL



Jornada Protección al Consumidor - ¡Fair Play...

CNMC
81 views • 1 year ago

Jornada Protección al Consumidor - ¡Fair Play...

CNMC
97 views • 1 year ago

Jornada Protección al Consumidor - ¡Fair Play...

CNMC
104 views • 1 year ago



Fintech 12 febrero 2019

CNMC
26 views • 1 month ago

& videos

- Channels on Youtube
 - [CNMC](#) (481 subscribers): different resources (55 videos)
- Previous events
- General resources: [What's the CNMC](#) and [Leniency program](#)



Programa de Clemencia,
CNMC

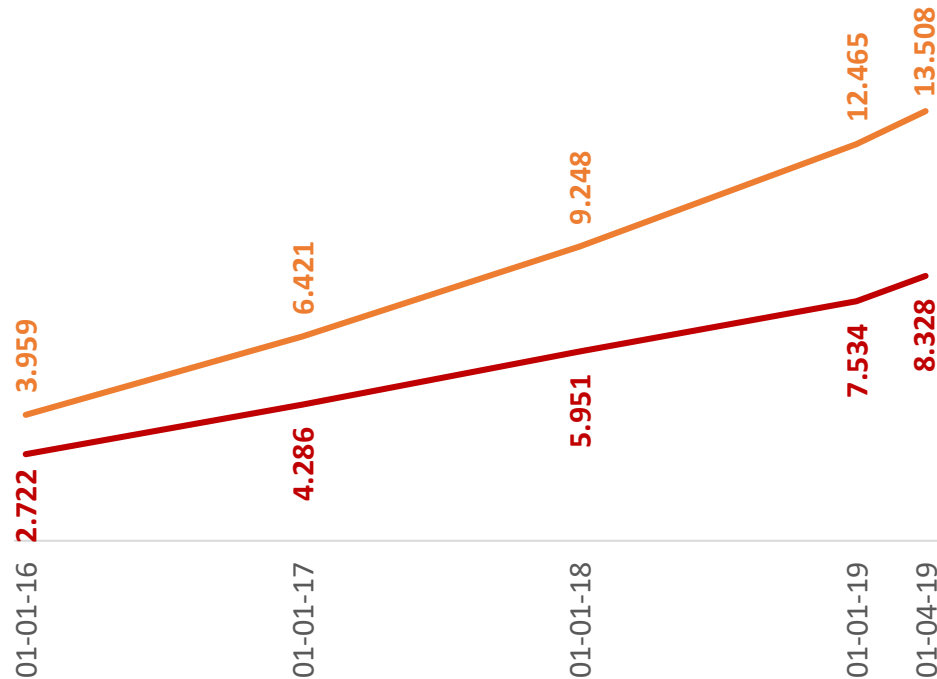
8.3K views • 4 years ago



& videos

- Channels on Youtube
 - [CNMC](#) (481 subscribers): different resources (55 videos)
- Previous events
- General resources: **What's the CNMC** and **Leniency program**

Number of views



& videos

- Channels on Youtube
 - [CNMC](#) (481 subscribers): different resources (55 videos)
- Previous events
- General resources: **What's the CNMC** and **Leniency program**
- Other resources (added last week):
- [Fraud in public procurement](#) (bid rigging)

- [Mailbox](#) for collaboration/whistleblowing



Fraude contra Licitación Pública

84 views • 1 week ago



Buzón de Colaboración CNMC

9 views • 2 days ago

& videos

- Channels on Youtube
 - [CNMC](#) (481 subscribers): different resources (55 videos)
- Previous events
- General resources: **What's the CNMC** and **Leniency program**
- Other resources:
- What's Fintech? (summary of a report)



¿Qué es FINTECH? La CNMC te lo explica.

CNMC

455 views • 4 months ago

Subtitles

& videos

- Channels on Youtube
 - [CNMC](#) (481 subscribers): different resources (55 videos)
- Previous events
- General resources: **What's the CNMC** and **Leniency program**
- Other resources:
- Appearances in TV
- Hearings in the Parliament



Podcasts

- Podcasts (5, 1 year ago)
- First 3: consumer topics
 - (Save in) Energy bills*
 - Specific pricing calls*
- Technical staff (20')

- Last 2: hot topics
 - Taxi regulation
 - Lobbies
- 2 Directors (7-15')

tips CNMC Tips
CNMC

SUSCRIBIRSE

4,5 ★★★★★
2 valoraciones

2018 – 2019
Nacional

En "CNMC Tips" obtendrás consejos e información para defender tus derechos como consumidor en asuntos tan diversos como el audiovisual, la energía, las telecomunicaciones o el transporte... y esto sólo para empezar.

Episodios recientes

1 DE ABRIL
Lobbies y su urgente regulación
Carlos Balmisa, Director del Departamento de Control Interno de la CNMC te explica el porqué de un Registro de Grupos de Interés. Evalúa el programa puesto en marcha en marzo de 201...
[Detalles](#) 7 min









26 DE FEBRERO
VTC
El conflicto del Taxi y VTC
[Detalles](#) 15 min

24 MAY 2018
902: ¡Mucho cuidado al marcar!
Técnicos de la CNMC nos cuentan como funcionan y que consecuencias tienen para los consumidores los teléfonos de tarificación especial que comienzan con 902.
[Detalles](#) 21 min

4 ABR 2018
118: ¡en guardia!
Celia Suárez, técnico de la CNMC nos cuenta como funcionan y que consecuencias tienen para los consumidores los teléfonos de tarificación especial que comienzan con 118.
[Detalles](#) 15 min

*Caveat: We're sectoral regulators too!

Thank you!

	Tweets	Followers	Joined (months)	Populat (millions)	Tweets /month	Follows /month	Follows /th hab
@CNMCtelecos (former telco regulator)	11,800	18,900	Oct'08 (126)	46.7	93,7	150,0	0,41
@CNMCcompetencia (former Compe Authority)	7,725	8,072	Jun'10 (106)	46.7	72,9	76,2	0,17
@CNMC_ES (new account)	 4,182	9,044	Sep'13 (67)	46.7	62,4	135,0	0,19
@EU_Competition	 4,394	13,300	Sep'14 (55)	512	79,9	241,8	0,03
@Kartellamt	 539	2,172	Feb'17 (26)	82.8	20,7	83,5	0,03
@Adlc	 1,048	4,822	May'14 (59)	66.9	17,8	81,7	0,07
@CMAgovUK	 3,222	8,673	Mar'13 (73)	66.3	44,1	118,8	0,13
@antitrust_it	 1,179	6,931	Mar'13 (73)	60.5	16,2	94,9	0,11
@UOKiKgovPL	 1,686	5,603	Mar'15 (49)	38.0	34,3	114,3	0,15
@AutoriteitCM	 2,496	4,392	Nov'11 (89)	17.2	28,0	49,3	0,26