

Documentación » Solución de problemas » Errores 402 y conexión suspendida

Errores 402 y conexión suspendida

Diagnóstico cuando faltan créditos, la conexión está suspendida o la IP está en uso por otra conexión.

Anonymous · 11/09/2026

Errores 402 y conexión suspendida

“La conexión está inactiva”

```
{ "detail": "La conexión está inactiva." }
```

La conexión está **suspendida por créditos insuficientes**. Ocurre cuando el **día 1 del mes** el saldo no alcanza para cubrir la **base mensual completa** de los productos activos más el pack de usuarios.

Casos reales de este escenario: saldo de 20,018 con base de 25; saldo de 12,316 con base de 15,600; saldo de 3.425 con una base mayor. En todos hay créditos, pero no los suficientes.

Solución: compra créditos en [Gestionar conexión → Créditos](#). Al procesarse el pago, el sistema descuenta el **proporcional de los días que quedan** del mes y reactiva la conexión **automáticamente**. No requiere intervención de soporte.

Cuánto necesitas: tu base mensual está en [Gestionar conexión → Productos](#), en “Base mensual estimada (tu selección)”.

“Créditos insuficientes para realizar la consulta”

```
{
  "status": 402,
  "detail": "Créditos insuficientes para realizar la consulta. Créditos disponibles:
0.101, costo de esta operación: 0.6"
}
```

El mensaje incluye ambos valores, así que sabes exactamente cuánto falta.

Si el costo indicado es **mayor** al que esperabas según el cotizador, lo más probable es un **usuario de autenticación adicional**: 0,6 créditos por cada credencial nueva del SII, una vez por período. Revisa [Productos y límites](#).

“No está permitido realizar consultas desde la IP...”

```
{
  "status": "402",
  "detail": "No está permitido realizar consultas desde la IP 203.0.113.99, ya que se encuentra en uso por otra conexión. Para consultar desde esta IP debe realizar la compra de créditos."
}
```

Tu conexión **nunca ha pagado un cobro**: opera con créditos de bienvenida. Esas conexiones solo pueden consultar desde una IP que **ninguna otra conexión** haya usado.

Solución: compra créditos. Con el pago registrado, la restricción se levanta y la conexión puede consultar desde cualquier IP, incluidas las compartidas. No se libera por soporte.

Mientras tanto: consulta desde una IP que no esté en uso por otra conexión.

Este mensaje también aparece al usar una misma conexión desde dos ambientes con IP de salida distinta antes de haber pagado.

No crees varias cuentas para obtener más créditos de prueba

Crear cuentas o conexiones adicionales para acumular créditos de bienvenida provoca el **bloqueo de las cuentas involucradas**, conforme a los [términos y condiciones](#).

Un descuento de créditos que no cuadra

Revisa en este orden:

1. **Usuario de autenticación adicional** (+0,6). La causa más frecuente.
2. **El cargo fijo mensual** del día 1.
3. **La activación de un producto**, proporcional a los días restantes del mes.

Las tres quedan registradas con su monto exacto en el [historial de eventos de la conexión](#).

Última actualización el 11/09/2026