

? Ramal não realiza ligação (Connection reset by peer)

Descrição do Problema:

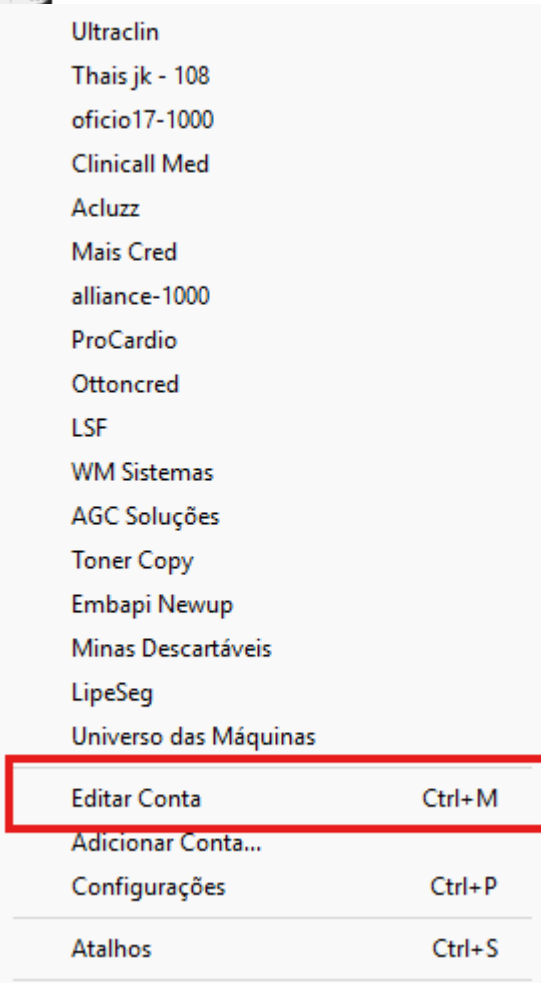
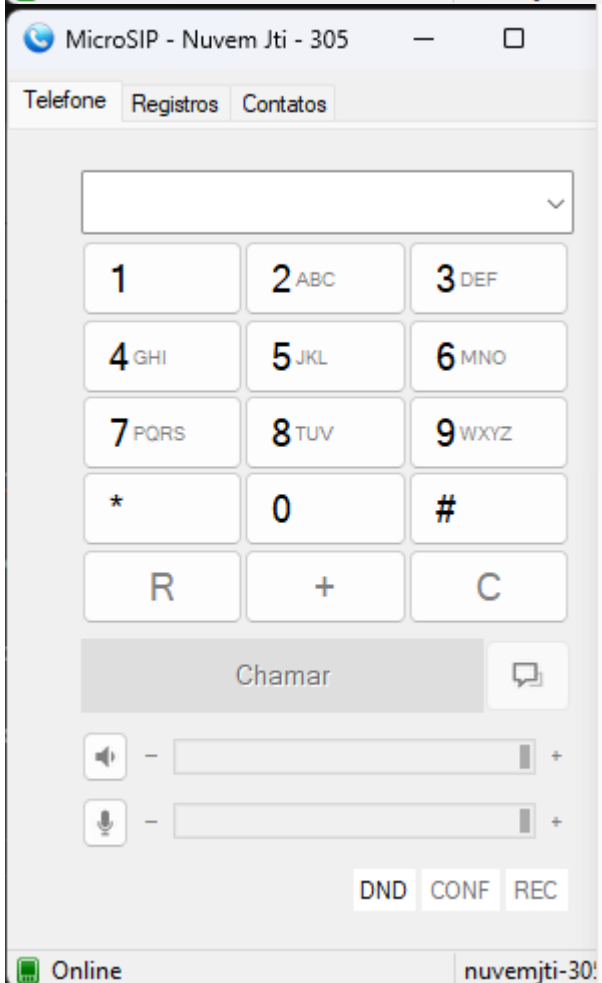
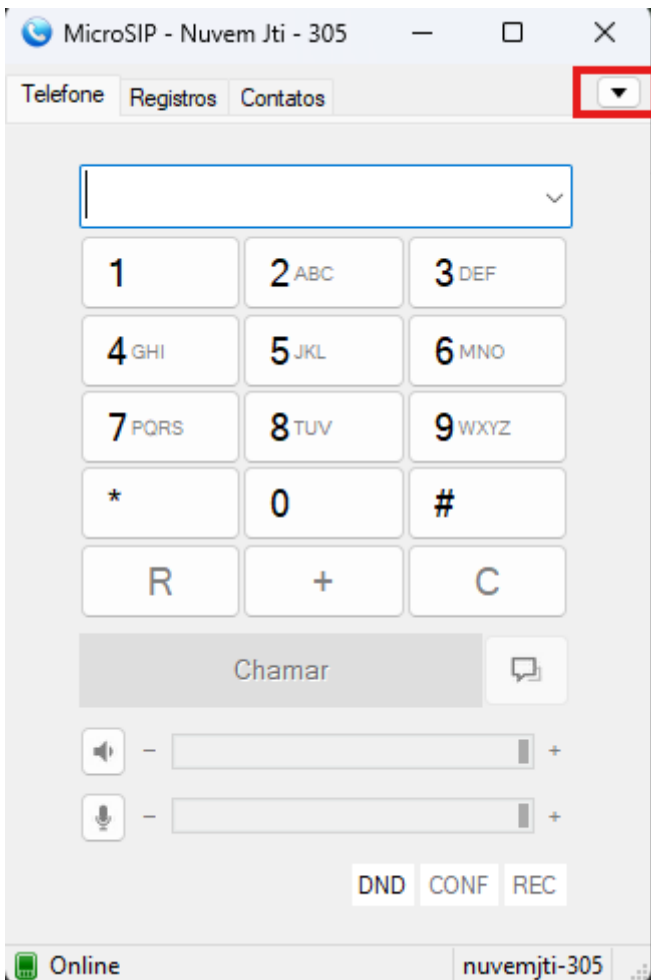
Ramal recebe ligação normalmente, porém não consegue realizar ligação. A mesma não aparece registrada no histórico do PABX nem no extrato de chamada do SIPTEK, e também o microsip retorna o erro "Connection reset by peer".

Causa Provável

- Rede bloqueando protocolo TCP
- Ramal configurado com protocolo TCP
- Firewall/Rede interna do cliente

Solução: Alterar protocolo no Microsip

- Acessar computador do cliente
- Abrir o Microsip
- Abrir a seta no canto superior direito e ir em "Editar Conta" (Seguindo as Imagens)



- Alterar a opção de "Transporte" para deixar apenas UDP

Conta

Nome da Conta Nuvem Jti - 305

Servidor SIP plataforma.nuvemjti.com.br

Proxy SIP

Usuário * nuvemjti-305

Domínio * plataforma.nuvemjti.com.br

Login nuvemjti-305

Senha

Nome de Exibição Nuvem Jti - 305

N° do Correio de Voz

Prefixo de Discagem

Plano de discagem

Ocultar identificador de chamadas

Criptografia Desabilitado

Transporte UDP

Endereço Público Auto

Atualizar Registro 300 Manter ativo 15

Publicar presença

Permitir reescrever IP

ICE

Desabilitar timers de sessão

Salvar Cancelar

Validação

- Testar realizar novamente ligação
- Validar se chamada é registrada no histórico e extrato de chamada
- Confirmar com o cliente a normalização

Observações:

- Esta questão vem em decorrência da rede do cliente de barrar chamadas TCP, pois a chamada não chega a ser registrada na plataforma de PABX

- Em caso de apenas UDP não realizar chamadas também, necessário realizar verificação com o TI interno ou responsável do cliente para verificar bloqueio de UDP e TCP na rede/firewall
-

Revision #2

Created 2026-04-20 12:44:23 UTC by Bruno Neves

Updated 2026-04-20 12:55:05 UTC by Bruno Neves